

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA I AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT DEL DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ I OCUPACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE CAMBRILS

1.- INTRODUCCIÓ

El Departament d'Educació i Ocupació de l'Ajuntament de Cambrils té la certificació de qualitat UNE-EN ISO 9001:2015 per la gestió dels seus serveis. Aquesta certificació s'ha de renovar mitjançant successives auditories externes de seguiment cada 12 mesos i de renovació cada 36 mesos. Prèviament a les auditories externes, son necessàries auditories internes per tal d'adaptar els processos i eines de seguiment per tal d'assegurar al continuïtat del sistema implantat a l'organització.

La norma UNE-EN ISO 9001:2015, que regula el funcionament del Departament d'Educació i Ocupació, determina els requisits necessaris que ha de tenir un sistema de gestió de la qualitat que s'implanta a una organització concreta amb l'objectiu d'assegurar la satisfacció del client i permetre la realització dels processos de manera òptima.

La certificació és imprescindible per a la realització de cursos de formació per l'ocupació i altres programes de l'àmbit de les polítiques actives d'ocupació subvencionats pel Servei d'Ocupació de Catalunya.

Per a l'assessorament especialitzat, la realització de l'auditoria interna i el seguiment del sistema de gestió de la qualitat implantat és necessària la contractació de serveis externs.

L'abast del sistema de gestió de qualitat del Departament d'Educació i Ocupació inclou els següents serveis:

- Equip de Suport a l'Escolarització (ESE)
- Borsa de Treball Municipal (BTM)
- Formació en àrees prioritàries (FOAP)
- Formació Professionalitzadora Municipal (FPM)

2.- OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte de la licitació és l'execució de treballs de consultoria i auditoria interna pel manteniment i seguiment del sistema de gestió de la qualitat del Departament d'Educació i Ocupació.

3.- NOMBRE DE SESSIONS I PREVISIÓ D'INICI DELS TREBALLS

Es realitzaran un total de 12 sessions **presencials** entre consultoria i auditoria, repartides de la següent manera:

- 1 sessió de consultoria al mes de febrer
- 1 sessió de consultoria al mes d'abril
- 2 sessions d'auditoria interna
- 2 sessions de suport a l'auditoria externa
- Les altres 6 sessions de consultoria es realitzaran segons s'acordi amb l'empresa adjudicatària.

Les primeres reunions de planificació dels treballs amb la persona responsable del contracte de l'Ajuntament es duran a terme a principis del febrer de cada any.

Aquestes dates estan subjectes a modificació, en funció de la data d'adjudicació del contracte i de la vigència de contractes anteriors.

Les sessions presencials s'establiran dins del següent horari (de 8 a 15h). La durada de les sessions es determinarà en funció dels treballs a realitzar.

4.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I TERMINIS

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'assegurar-se que el sistema de qualitat estigui actualitzat i conforme als requisits de la normativa UNIE-EN ISO 9001:2015, que el personal el conegui i l'apliqui, i que no existeixin deficiències o dificultats que impedeixin la renovació del certificat.

Les responsabilitats de l'adjudicatari/a seran totes les derivades dels punts que a continuació s'indiquen, sense exclusió total o parcial de cap d'ells.

L'adjudicatari/a ha de realitzar:

Consultoria:

Les sessions de consultoria de qualitat es concreten en 8 sessions de treball presencials (ampliables segons oferta), per treballar les accions derivades del sistema de gestió de la qualitat.

Durant aquestes sessions la persona consultora farà un seguiment i revisió de l'execució dels processos del Departament d'Educació i Ocupació i orientarà envers la seva rectificació o millora.

Tasques a realitzar:

- Verificar que es compleixen els requisits de la norma establerts en el manual de qualitat, els procediments i les instruccions.
- Controlar el funcionament de l'organització envers els requisits de la norma.
- Avaluar l'eficàcia del sistema de qualitat implementat.
- Fer seguiment del grau d'acompliment dels objectius així com de l'assoliment dels indicadors de qualitat.
- Detectar i documentar les desviacions.
- Controlar la realització i tancament de les accions de millora, no conformitats i accions correctores.
- Assessorament en matèria de millora del sistema de qualitat.
- Assistència a l'organització en les reunions dels comitès de qualitat.
- Suport durant l'Auditoria externa realitzada per part de l'entitat certificadora.

Auditoria:

- Es realitzaran 2 sessions presencials per realitzar l'auditoria interna.

L'objectiu de l'auditoria interna és la revisió de tots els requisits o punts de la norma ISO 9001:2015 i la realització d'un informe final de l'auditoria realitzada. Ha de ser realitzada per personal auditor qualificat.

- Es realitzaran 2 sessions presencials de suport durant la realització de l'auditoria externa.

Terminis:

L'adjudicatari o adjudicatària haurà de presentar les tasques que es descriuen a continuació en els terminis establerts:

- **Pla d'Auditoria Interna:** amb una antelació de 15 dies hàbils, amb la proposta de revisió dels processos i punts de la norma segons la documentació vigent.
- **Informe d'Auditoria Interna:** amb un màxim de 2 dies hàbils després de l'auditoria interna, que incorporarà els següents aspectes:
 - Desenvolupament de l'auditoria
 - Requisits de la norma auditats i desviacions trobades
 - No conformitats
 - Observacions
 - Recomanacions
 - Punts forts i conclusions

També es comprometrà a donar **resposta a les comunicacions** del Departament d'Educació i d'Ocupació realitzades mitjançant correu electrònic o telèfon, en un període màxim de 48 hores.

Cambrils,



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AUDITORIA EXTERNA CERTIFICADORA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT DEL DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ I OCUPACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE CAMBRILS

1.- INTRODUCCIÓ

El Departament d'Educació i Ocupació de l'Ajuntament de Cambrils té la certificació de qualitat UNE-EN ISO 9001:2015 per la gestió dels seus serveis. Aquesta certificació s'ha de renovar mitjançant successives auditories externes de seguiment cada 12 mesos i de renovació cada 36 mesos.

La norma UNE-EN ISO 9001:2015, que regula el funcionament del Departament d'Educació i Ocupació, determina els requisits necessaris que ha de tenir un sistema de gestió de la qualitat que s'implanta a una organització concreta amb l'objectiu d'assegurar la satisfacció del client i permetre la realització dels processos de manera òptima.

La certificació és imprescindible per a la realització de cursos de formació per l'ocupació i altres programes de l'àmbit de les polítiques actives d'ocupació subvencionats pel Servei d'Ocupació de Catalunya.

Per a la realització de l'auditoria externa certificadora és necessària la contractació de serveis externs.

L'abast del sistema de gestió de qualitat del Departament d'Educació i Ocupació inclou els següents serveis:

- Equip de Suport a l'Escolarització (ESE)
- Borsa de Treball Municipal (BTM)
- Formació en àrees prioritàries (FOAP)
- Formació Professionalitzadora Municipal (FPM)

2.- OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte de la licitació és l'execució de treballs d'auditoria externa de certificació del sistema de gestió de la qualitat del Departament d'Educació i Ocupació, segons la norma ISO 9001:2015.

L'auditoria de certificació permet determinar, per part d'una entitat de certificació acreditada per l'ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), si el sistema s'ha implementat amb eficàcia, si es va actualitzant i és conforme a la norma.

Els objectius d'una auditoria de certificació són:

- Verificar la conformitat del sistema de gestió de l'organització amb els criteris establerts al reglament de certificació.
- Comprovar que la organització ha implantat eficaçment el sistema de gestió d'acord amb la planificació prèvia
- Confirmar que el sistema de gestió és capaç de complir els objectius i la política de l'organització.
- Comunicar als membres dels serveis auditats les desviacions detectades, les observacions i les oportunitats de millora.

3.- PREVISIÓ D'INICI DELS TREBALLS

L'inici dels treballs seran al mes de maig, però les primeres reunions de planificació amb la persona responsable del contracte del Departament d'Educació i Ocupació es duran a terme durant els mesos de febrer/març de cada any.

Aquestes dates estan subjectes a modificació, en funció de la data d'adjudicació del contracte i de la vigència de contractes anteriors.

4.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I TERMINIS

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de realitzar l'auditoria de control anual, manteniment o renovació, de la certificació UNE-EN ISO 9001:2015.

Les responsabilitats de l'adjudicatari/a seran totes les derivades dels punts que a continuació s'indiquen, sense exclusió total o parcial de cap d'ells.

L'adjudicatari/a ha de realitzar les següents funcions:

- Preparació de l'Auditoria
- Auditoria
- Informe d'Auditoria
- Emissió dels certificats

Tasques a realitzar:

- Revisió de l'estat de les accions correctives derivades d'auditories anteriors
- Revisar la conformitat de la gestió del sistema de qualitat implementat segons els requeriments de la norma
- Avaluar la revisió per direcció així com l'acompliment de les decisions i accions que se'n hagin derivat
- Avaluar l'eficàcia del sistema per assegurar l'acompliment dels objectius i assolir els indicadors de qualitat establerts
- Avaluar l'eficàcia del sistema per complir els requisits legals i reglamentaris
- Avaluar els punts forts de l'organització en l'acompliment dels requisits de la norma així com les possibilitats de millora

Durada de l'auditoria (seguiment/renovació):

- 2 sessions presencials en horari de matí (de 8 a 15 h)

Terminis:

L'adjudicatari o adjudicatària haurà de presentar les tasques que es descriuen a continuació en els terminis establerts:

- **Pla d'Auditoria externa:** 10 dies hàbils abans de la data d'auditoria, amb la proposta de revisió dels processos i punts de la norma segons la documentació vigent.
- **Informe d'Auditoria externa:** com a màxim de 7 dies hàbils després de l'auditoria, que incorporarà els següents aspectes:
 - Tipus d'auditoria: seguiment o renovació

- Abast del sistema
- Objectius de l'auditoria
- Conclusions de l'auditoria
- Assistents
- Planificació de l'auditoria per obtenir la certificació
- Informe de treballs de l'auditoria

Cambrils,

