

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

SERVEI D'AUDITORIES EXTERNES DE MEDI

AMBIENT I QUALITAT DELS CENTRES

TURÍSTICS D'FGC TURISME

ÍNDEX

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	Descripció general	4
4.2	Tasques principals	5
4.3	Calendari de les tasques.....	5
4.3.1	Planificació	6
4.3.2	Distribució jornades d'auditoria.....	6
4.4	Sites objecte d'auditoria	7
5.	CONDICIONS GENERALS.....	7
5.1	Consideracions generals.....	7
5.2	Metodologia	8
5.3	Control de Qualitat i supervisió.....	8
5.4	Qualificació del personal	9
5.4.1	Formació.....	9
5.4.2	Experiència professional	9
5.5	Materials i equipaments necessaris	10
5.6	Coordinació i seguiment del contracte	10
5.7	Confidencialitat	10
5.8	Liquidació econòmica prestació servei	10
5.9	Transició del servei	11
6	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR	11
	ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME	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 externes dels centres turístics 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 Administratives, 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 està compromès amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030 de l'ONU, havent promogut l'Agenda d'Acció Climàtica d'FGC per una transició energètica que permeti la descarbonització de les emissions directes de GEH per a l'any 2030, tot apostant per l'eficiència i solucions renovables en un context de bon govern¹, així com implementa Sistemes de Gestió a cada un dels seus Centres Turístics. Aquest Sistema es tradueix en diferents Sistemes que s'agrupen en un únic Sistema Multisite d'FGC Turisme.

L'abast és auditar externament el Sistema Multisite d'FGC Turisme "GESTIÓ I EXPLOTACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS DE LES ESTACIONS DE MUNTANYA, TRENS TURÍSTICS I ALTRES ACTIVITATS LÚDIQUES" en cadascú dels diferents sistemes atorgats, ISO 14001 i UNE 188002, 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 que inclogui l'abast de certificació esmentat anteriorment a partir d'un mostreig definit prèviament.

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, essent inicialment:

- Estació d'esquí i muntanya de La Molina, als municipis d'Alp, Toses i Bagà, comarques de La Cerdanya, Ripollès i Berguedà (Girona i Barcelona).
- Estació d'esquí i muntanya de Vall de Núria, edificis de les estacions del Cremallera, edifici de tallers de manteniment i annexes, museu del Cremallera i aparcament soterrat, als municipis de Ribes de Freser i Queralbs, comarca del Ripollès (Girona)
- Cremallera i funiculars de Montserrat, al municipis de Monistrol de Montserrat i Collbató, comarques del Bages i del Baix Llobregat (Barcelona).
- Estació d'esquí d'Espot, al municipi d'Espot, comarca del Pallars Sobirà (Lleida).
- Estació d'esquí de Port Ainé, al municipi de Rialp, comarca del Pallars Sobirà (Lleida).
- Estació d'esquí i muntanya de Vallter, al municipi de Setcases, comarca del Ripollès (Girona).
- Parc Astronòmic del Montsec, al municipi d'Àger, comarca de La Noguera (Lleida).

¹ Codi ètic FGC: https://www.fgc.cat/wp-content/uploads/2021/01/Codi-etnic-FGC_desembre-2020_CA.pdf

- Estació d'esquí i muntanya de Boí Taüll, al municipi de Vall de Boí, comarca de l'Alta Ribagorça (Lleida)
- Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat, edificis annexes i de serveis, als municipis de la Pobla de Lillet i Castellar de n'Hug, comarca del Berguedà (Barcelona).

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Descripció general

Actualment hi ha consolidat el Sistema Multisite següent:

FGC TURISME ISO 14001/UNE 188002 (30 treballadors)															
PLANTILLA MITJANA i ESQUIADORS/HORA	SI/SI														
	LA MOLINA		VALL DE NÚRIA		EM	ESPOT		PORTAINÉ		VALLTER		PAM	BOÍ TAÜLL		TREN DEL CIMENT
	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001
	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	En procés		pendent
	64,5	28.380	73,9	7.440	50,2		6.920		10.810	13	9.072	10			2

ESTAT DE LES CERTIFICACIONS			
ISO 14001		UNE 188002	
Revisió	Vigència	Revisió	Vigència
11/10/2022	02/12/2024	25/03/2021	24/03/2024

Els treballs a realitzar serien:

- Auditoria externa anual del SGA basat en la Norma ISO 14001:2015 a cada un dels centres que pertoqui, seguint la periodicitat establerta per la pròpia norma de dos anys de seguiment i un tercer de renovació, de manera que, si bé en les auditories de seguiment no és imprescindible la revisió de la totalitat dels punts de la Norma, si que ho ha de ser en l'acumulat dels dos anys.
- Auditoria externa 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, seguint la periodicitat establerta per la pròpia norma de dos anys de seguiment i un tercer de renovació, de manera que, si bé en les auditories de seguiment no és imprescindible la revisió de la totalitat dels punts de la Norma, si que ho ha de ser en l'acumulat dels dos anys.
- Així mateix s'hauran de cobrir les visites extraordinàries que es considerin necessàries per al manteniment dels certificats objecte del contracte.

El Sistema documental s'analitzarà en les dependències de les explotacions d'FGC Turisme. FGC TUR no realitzarà enviaments previs de procediments ni Manuals del Sistema.

Les dates d'auditoria 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 d'auditoria, tenint en compte tant la disponibilitat dels auditors com del personal de FGC Turisme, complint així mateix amb els requeriments d'ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

4.2 Tasques principals

El servei d'auditoria inclourà les següents tasques i responsabilitats:

- Realitzar el servei d'auditoria de certificació que cobrirà anualment i per a cada sistema implementat les auditories inicials, de seguiment o renovació segons correspongui en cada cas.
- Determinar si a judici de la persona auditora el Sistema de Gestió Ambiental presentat és adequat 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 SGA.
- Les auditories abastaran un mínim d'una jornada de duració per auditor, o dos auditors per mitja jornada. Es valorarà la possibilitat de fer "auditories en remot", tot i no ser la prioritat.
- Les entrevistes fomentaran la vessant pedagògica i constructiva en les troballes d'indicis de desviacions del sistema, i aportarà solucions o idees que afavoreixin la millora contínua.
- Es tindran en compte els períodes operatius o d'apertura dels serveis per tal de certificar els sistemes de manera convenient. Per ex. la norma UNE s'ha d'auditar mentre l'estació d'esquí tingui oberts els seus serveis, és a dir, entre els mesos de desembre i abril.
- 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.
- Aportar oportunitats de millora del sistema.

Aquesta llista no és limitativa sinó orientativa.

4.3 Calendari de les tasques

El calendari de les tasques és:

1. Realització de les auditories dels Sistemes de Gestió implantats segons les normatives esmentades anteriorment i calendari de mostreig establert.
2. Realització dels informes pertinents no més enllà dels quinze dies un cop realitzada l'auditoria

Aquesta llista no és limitativa sinó orientativa.

Cada auditoria requerirà d'un informe amb les troballes detectades, així com comentaris, observacions i/o punts forts que ajudin a la millora continua del Sistema.

4.3.1 Planificació

Les auditories es realitzaran amb una antelació mínima de tres mesos abans de la data de caducitat del certificat, de tal manera i com s'ha comentat anteriorment, es planificarà un calendari on s'inclouguin totes les unitats de manera que sigui coherent i oportú en el temps, en base a la no coincidència de les auditories.

Dins de l'apartat de planificació l'adjudicatari es compromet a comunicar la planificació d'auditoria dues setmanes abans de la realització de la mateixa, per tal de tenir els ajustos pertinents una setmana abans.

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 de certificació (inicial, seguiment o renovació) 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 el Planin 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 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.
- L'informe definitiu s'haurà d'entregar dins del següent 15 dies a la realització de l'auditoria.

FGC TURISME i MUNTANYA ISO 14001/UNE 188002			2024		2025		2026		2027		2028		Total Jornades FGC				
			1/1		1/1		1/1		1/1		1/1		10				
	LM		VN		EM		ES		PO		VA		PAM		BOÍ		FTALL
	ISO	UNE	ISO	UNE	ISO	ISO	UNE	ISO	UNE	ISO	UNE	ISO	ISO	UNE	ISO		
2024	ME	ME	ME	ME	seguim (1)	seguim (1)	revisió (1)	ME	ME	seguim (1)	revisió (1)	seguim (1)	Inic ⁽²⁾ (1+2)	Inici. (1)			
2025	revisió (2,5)	seguim (1)	revisió (2,5)	seguim (1)	revisió (1)	ME	ME	revisió (1)	seguim (1)	ME	ME	ME	revisió (2,5)	seguim (1)			
2026	seguim (2)	seguim (1)	ME	ME	ME	seguim (1)	seguim (1)	ME	ME	seguim (1)	seguim (1)	seguim (1)	ME	ME	Inic ⁽²⁾ (1+1)		
2027	ME	ME	seguim (2)	revisió (1)	seguim (1)	ME	ME	seguim (1)	revisió (1)	seguim (1)	revisió (1)	ME	seguim (2)	revisió (1)	revisió (1)		
2028	revisió (2,5)	seguim (1)	ME	ME	ME	revisió (1)	seguim (1)	revisió (1)	seguim (1)	ME	ME	revisió (1)	ME	ME	ME		
Jornad /audit	7	3	4,5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	7,5	3	3	Total 54 + 10 = 64	

- En el cas de renovació del certificat, aquest s'entregarà amb un termini màxim de 30 dies a partir de la resposta a l'informe d'auditoria.

Els desplaçaments, dietes i despeses relacionades seran a càrrec de l'adjudicatari

4.3.2 Distribució jornades d'auditoria

(¹) No estaran incloses les possibles "auditories en remot" en cas que es realitzin

(²) Es preveuen una jornada per l'auditoria de pre-certificació abans de l'auditoria inicial de certificació

ME: Multi emplaçament. No es realitza auditoria per aquest site per coeficient de mostreig

LM: La Molina / VN: Vall de Núria / EM: Montserrat / ES: Espot / PO: Portainé / VA: Vallter / PAM: Parc Astronòmic / BOÍ: Boí Taüll / FTALL: Tren del Cement

4.4 Sites objecte d'auditoria

Relació de sites:

FGC TURISME	ISO 14001	Gestió i explotació de les instal·lacions de les estacions de muntanya, trens turístics i altres activitats lúdiques
	UNE 188002	Central FGC Turisme (estacions d'esquí i muntanya)
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'Espot, estació d'esquí de Portainé, Hotel Portainé, alberg Les Estades, edificis i unitats de restauració
	UNE 188002	Estació d'esquí i restauració
VALLTER	ISO 14001	Estació d'esquí, edificis i unitats de restauració
	UNE 188002	Estació d'esquí i restauració
PARC ASTRONÒMIC	ISO 14001	Multi espai lúdic i divulgatiu científic amb activitats en l'àmbit de l'astronomia i l'espai
BOÍ TAÜLL	ISO 14001	Estació d'esquí, edificis i unitats de restauració (en procés implantar Sistema)
	UNE 188002	Estació d'esquí i restauració (en procés implantar Sistema)
TREN DEL CIMENT	ISO 14001	Activitats de serveis de transports de viatgers i cafeteria (pendent implantar Sistema)

5. CONDICIONS GENERALS

5.1 Consideracions generals

En el moment de vigència del contracte és indispensable desenvolupar els treballs amb consciència i sensibilització ambiental seguint les indicacions del personal de les explotacions que poden orientar sobre les especificitats de com adequar les tasques seguint les directrius del Sistema de Gestió Ambiental implantat, verificat i certificat amb la Norma ISO 14001.

Es recomana prestar atenció als annexes al procediment sobre la Política d'FGC Turisme i els requeriments generals i específics per a proveïdors i subcontractistes (Annex 1) o altres sistemes/distincions de qualitat que disposi l'estació indicats a la web <https://www.turismefgc.cat/medi-ambient-i-qualitat/>.

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.

Durant l'execució del contracte, FGC/Vallter/AMSA vetllarà per la igualtat real i efectiva de les persones trans i per la garantia dels drets de les persones LGTBI.

5.2 Metodologia

La metodologia serà oberta a proposta dels propis licitadors

5.3 Control de Qualitat i supervisió

En tot el que fa referència al control de qualitat i supervisió de les empreses licitadores serà d'obligat compliment els següents requeriments:

- Compliment de la legislació vigent, així com dels codis ètics i professionals rellevants que se'n derivin
- Les feines d'auditoria, així com l'informe final que quedaran inclosos en el contracte que s'esdevingui, es realitzaran d'acord els requeriments de la normativa ISO 14001:2015 i/o UNE 188002.
- L'empresa licitant es compromet a aportar personal auditor professional per realitzar les feines d'auditoria en qualsevol dels àmbits esmentats anteriorment.
- En el cas que de forma reiterada i repetitiva existeixin diferències de criteri més enllà de les obligacions establertes per la norma, FGC mitjançant informe exposant els motius de discrepància podrà reclamar que es canviï l'equip d'auditors.

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleixen algun d'aquests requisits mínims, **sempre i quan les causes siguin imputables a l'adjudicatari.**

L'avaluació d'aquest requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si es el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Àmbit	Requisit	Nivell	Deducció econòmica
Incompliment de terminis d'entrega dels informes i/o certificats de cada site	Retard inferior o igual a 2 dies naturals	MOLT BAIX	20,00 €
	Retard superior a 2 dies i inferior o igual a 5 dies	BAIX	50,00 €
	Retard superior a 5 dies i inferior o igual a 10 dies	MIG	75,00 €
	Retard superior a 10 dies i inferior o igual a 21 dies	ALT	150,00 €
	Retard superior a 21 dies naturals	MOLT ALT	450,00 €

Les deduccions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

En cas d'acumulació d'incompliments dels Nivells de servei, siguin del tipus que siguin, s'aplicaran les següents deduccions:

- L'incompliment de 2 a 3 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,25 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 4 a 6 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,5 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 7 a 9 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'0,75 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 10 o més nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'1,00 % de l'import del contracte.

5.4 Qualificació del personal

5.4.1 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.

5.4.2 Experiència professional

Es requereix experiència mínima de 15 anys en la prestació de serveis d'auditoria en les normes de referència de la present proposta.

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).

Estar acreditats com auditors de certificació, entre altres referents: ISO 9001, ISO 14001, EMAS, SA8000 (RSC), ISO 14021 Eco-disseny.

5.5 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.

5.6 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.

FGC podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO², per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada al contracte.

5.7 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.

5.8 Liquidació econòmica prestació servei

S'abonaran únicament les auditories 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.

5.9 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.

6 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.

ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME