

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE CONSULTORIA I AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I DEL SERVEI D'AUDITORIA EXTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT A REALITZAR A LES INSTAL·LACIONS DE REUS DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC, S.A. (REDESSA). EXPEDIENT 12/2023.

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

1.1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Es redacta el present Plec de Prescripcions Tècniques per establir les condicions tècniques a què s'han de sotmetre els licitadors que presentin ofertes per al Contracte del SERVEI DE CONSULTORIA I AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I DEL SERVEI D'AUDITORIA EXTERNA DE CERTIFICACIÓ DE RENOVACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT A LES INSTAL·LACIONS DE REDESSA.

1.2. INSTAL·LACIONS SUBJECTES AL SERVEI

REDESSA actualment gestiona activitats de centres de negocis i empreses, fires, congressos i esdeveniments, habitatges de protecció oficial, naus i terrenys, entre d'altres. A continuació es detalla la infraestructura objecte del plec:

- Edifici Tecnoparc (on s'hi ubica el Centre d'empreses REDESSA Tecno i firaReus): Av. de Bellissens, 40-42 de Reus. Amb una superfície aproximada de 43.000 m2.

L'edifici REDESSA Tecno és una construcció emblemàtica i polivalent, tant pel seu disseny com pels serveis que ofereix, situat a la rotonda central del polígon industrial del Tecnoparc. En aquestes instal·lacions comparteixen espai el Centre de Fires i Convencions, de firaReus i el Centre d'Empreses REDESSA Tecno. Centrat sobretot en les empreses tecnològiques i de la nova economia, REDESSA Tecno ofereix a persones emprenedores i a empreses serveis d'alt valor afegit en uns equipaments especialitzats d'aproximadament 5.000 m2 per al desenvolupament de la seva activitat.

- Edifici REDESSA CEPID (Centre Empresarial per a la investigació i el Desenvolupament): Av. Cambra de Comerç, 42 de Reus. Amb una superfície aproximada de 10.000 m2.

- Edifici REDESSA Viver (Centre d'empreses): Camí de Valls, 81-87 de Reus. Amb una superfície aproximada de 10.000 m2.

Adicionalment es podran incloure altres instal·lacions propietat de REDESSA no contemplades al present Plec tècnic.

1.3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS O PRESTACIONS

LOT 1 - Servei de consultoria i auditoria interna del Sistema de Gestió de la Qualitat.

El servei de consultoria inclou:

- El servei de consultoria i auditoria interna comptarà amb un total mínim de 6 visites a les instal·lacions de REDESSA, que es programaran en la primera visita.
- Revisió de la documentació vigent de la qualitat (Manual de qualitat, protocol de qualitat, procediments documentats i específics, accions correctives i preventives, control de la documentació, anàlisis de riscos i oportunitats i donar suport amb l'informe de direcció).
- Impartició de formació de qualitat de 6 hores dirigida a personal tècnic.
- La resolució de les incidències de l'auditoria de seguiment de la certificació vigent.
- Acompanyar a la persona responsable de la gestió de la qualitat de REDESSA durant l'auditoria externa duta a terme per l'entitat certificadora.
- Proporcionar assistència tècnica al personal responsable de la gestió de la qualitat en la resolució de les incidències detectades en les auditories internes i les auditories realitzades per l'entitat certificadora.

L'auditoria interna té com a finalitat verificar de forma periòdica i sistemàtica el correcte funcionament del Sistema de Gestió de la Qualitat, segons la norma de referència, en concret:

- Avaluar l'adequació de la documentació del sistema de gestió de la qualitat (manual i procediments aplicables) a la norma de referència de l'auditoria.
- Avaluar la idoneïtat o la no conformitat de les activitats del sistema de gestió de la qualitat d'acord amb els procediments del sistema i la norma de referència.
- Avaluar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat per l'assoliment dels objectius establerts prèviament per la direcció.
- Detectar oportunitats de millora en el sistema de gestió adoptat.
- Mantenir un registre i documentació que reculli les valoracions i evidències avaluades durant tot el procés auditor.

Les auditories internes es realitzen una vegada a l'any, atenent respecte al calendari de la planificació d'auditories que realitza REDESSA, normalment a finals de maig.

Es realitzaran atenent l'abast del sistema:

Seu Central (REDESSA Tecno i firaReus):

- Disseny i organització de certàmens, fires, convencions, reunions d'empreses, congressos, simposis, fòrums, jornades tècniques, seminaris, cursos i tallers.
- Gestió i coordinació de la Incubadora Tecnològica i l'Innolab.
- Gestió comercial dels centres de negoci, naus i terrenys.

Centres (REDESSA CEPID i REDESSA Viver):

- Gestió comercial dels centres de negoci, naus i terrenys.

En conseqüència la proposta haurà de contemplar els següents aspectes:

- Document de planificació de l'auditoria, que haurà de ser lliurada amb suficient antelació (15 dies).
- Reunió inicial amb Direcció i responsables dels processos a auditar.
- Desenvolupament de l'auditoria:
 - Supervisió directa del procés per comprovar que les activitats que es desenvolupen siguin segons la manera prevista en la documentació del sistema de qualitat.
 - Comprovació "in situ" de la implantació del sistema.
 - Examen dels registres i evidències que demostrin el compliment del sistema.
 - Atenent els centres de treball objecte de l'abast (actualment tres centres).
- Reunió final amb les persones responsables dels processos on s'avancen els resultats de l'auditoria.
- Lliurament de l'informe d'auditoria en un termini no superior als 7 dies de la data de realització de l'auditoria interna.

En aquest marc, l'adjudicatària haurà d'aportar els mitjans humans i materials necessaris per portar a terme el servei.

LOT 2 – Auditoria externa de certificació ISO 9001:2015.

Les auditories certificació segons la norma ISO 9001:2015 tenen com a objectiu:

- Determinar la conformitat del sistema de gestió de l'organització / empresa auditada amb els criteris d'auditoria.
- Avaluar la seva capacitat per complir amb els requisits legals, reglamentaris i contractuals aplicables.

- Avaluar la seva eficàcia per complir els objectius especificats i, quan correspongui, identificar possibles àrees de millora de l'organització/empresa.

Es realitzaran atenent l'abast del sistema:

Seu Central (REDESSA Tecno i firaReus):

- Disseny i organització de certàmens, fires, convencions, reunions d'empreses, congressos, simposis, fòrums, jornades tècniques, seminaris, cursos i tallers.
- Gestió i coordinació de la Incubadora Tecnològica i l'Innolab.
- Gestió comercial dels centres de negoci, naus i terrenys.

Centres (REDESSA CEPID i REDESSA Viver):

- Gestió comercial dels centres de negoci, naus i terrenys.

Amb la finalitat de determinar el nivell d'implementació i compliment dels requisits de les normes / reglaments de referència.

I es desenvoluparan atenent el següent calendari:

ANY	TIPUS D'AUDITORIA	JORNADES
2024	Renovació	2
2025	1er seguiment	1,5
2026	2on seguiment	1,5

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta organitzativa que haurà d'incloure:

- Pla d'auditoria, lliurat amb la suficient antelació que haurà d'incloure:
 - o Reunió inicial amb els representants dels processos a auditar.
 - o Matriu de les activitats d'auditoria: horari, processos i centres a auditar (actualment inclou tres centres de treball).
 - o Desenvolupament de l'auditoria: mitjançant entrevistes, observació directa i examen de la documentació.
 - o Reunió final amb la presentació de les primeres conclusions i comentaris corresponents de l'equip auditor a la persona designada per REDESSA.
 - o Lliurament de l'informe en un termini inferior a 7 dies des de la data de realització de l'auditoria externa.
 - o Emissió i entrega de les certificacions ISO 9001:2015 en català, castellà i anglès.

En aquest marc, l'adjudicatària haurà d'aportar els mitjans humans i materials necessaris per portar a terme el servei. A més, l'adjudicatària haurà de realitzar l'auditoria seguint els criteris establerts en la norma UNE-EN-ISO19011: Directrius per a l'auditoria dels sistemes de gestió, i disposar de la certificació per l'empresa ENAC – Entidad Nacional de Acreditación per a la realització d'aquest servei.

2. APORTACIÓ DE RECURSOS

Les adjudicatàries dels serveis hauran de proveir del personal necessari degudament qualificat, amb la solvència tècnica que s'indiqui des de REDESSA i l'experiència per a la realització de les accions, d'acord amb els requisits del Sistema de Qualitat i de la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2015.

REDESSA es reserva la facultat de demanar la substitució immediata del personal de l'empresa adjudicatària que presti efectivament els serveis contractats, ja sigui per apreciar motius d'incompetència per desenvolupar els serveis, com per estimar que s'han comès faltes o incorreccions en el comportament per part d'aquests. Un cop notificada i motivada la necessitat de substitució aquesta ha de ser amb caràcter immediat.

La substitució per part de l'adjudicatària del personal que presti el servei, caldrà que estigui degudament motivada, essent la mínima i indispensable, evitant la rotació laboral durant el temps de vigència del contracte, amb la finalitat d'aconseguir l'estabilitat de la prestació del servei.

En qualsevol cas, REDESSA no es veurà perjudicada per aquest canvi i qualsevol cost anirà a càrrec de l'adjudicatari (formació, hores prèvies per conèixer l'activitat, infraestructura, organització, etc.).

Les empreses adjudicatàries han de garantir en tot moment la continuïtat de la prestació dels serveis, posant els mitjans humans necessaris per cobrir possibles imprevistos a través de substitucions.

En cas que fos necessari substituir a la persona que està prestant el servei per qualsevol motiu (imprevist, malaltia, etc.), l'empresa adjudicatària facilitarà el relleu en un termini màxim de 3 hores i garantirà la continuïtat del servei. Totes les despeses vinculades a aquestes substitucions aniran a càrrec de l'adjudicatària.

3. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ

L'adjudicatària del lot 1 és responsable de realitzar els informes d'auditoria interna requerits per al compliment de la certificació ISO 9001:2015 en el temps establert. L'adjudicatària del lot 1 és responsable de realitzar almenys quatre visites presencials anuals a REDESSA dins de l'assistència en la resolució de les incidències de l'auditoria de re-certificació i les auditories de seguiment per al manteniment del certificat ISO 9001:2015. Així també, és responsable d'impartir formació en qualitat, amb una durada de 6 hores, dirigida a personal tècnic.

L'adjudicatària del lot 2 és responsable de realitzar els informes de re-certificació i seguiment requerits per al compliment de la certificació ISO 9001:2015 en el temps establert.

Amb motiu de la implementació del sistema de gestió de la qualitat segons norma ISO 9001:2015 i per assegurar el compliment dels requisits del servei, aquest servei serà avaluat tenint en compte les incidències registrades.

4. ASPECTES ORGANITZATIUS

Les empreses o entitats adjudicatàries del lot 1 i del lot 2 han d'assumir els riscos de la realització del servei mitjançant la presentació d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil i d'accidents tal com preveu el Plec de clàusules administratives.

La persona o persones professionals que executin cada actuació hauran d'estar cobertes de possibles accidents, durant el període d'execució, a través d'una Pòlissa d'assegurances per accident, mort, invalidesa i assistència sanitària, tots derivats del risc d'accidents durant l'assistència al servei contractat o durant el desplaçament a aquest per qualsevol mitjà.

5.- FORMACIÓ

El personal destinat a la prestació del servei haurà de tenir la categoria professional i la formació adequades a les funcions a desenvolupar.

L'adjudicatari acreditarà documentalment la preparació i coneixements del personal i ha de garantir que el personal disposa de la formació i capacitat necessària i ha de proporcionar al seu personal l'actualització necessària per a la continuada millora de la prestació del servei.

L'adjudicatari tindrà l'obligació de formar al seu personal tant en els aspectes vinculats al desenvolupament del servei com en les mesures preventives de seguretat i riscos laborals.

L'adjudicatari haurà de formar al seu personal en l'ús de les eines informàtiques que puguin utilitzar en la prestació del servei, amb la finalitat d'atendre les demandes del servei.

La totalitat dels costos de totes aquestes formacions seran a càrrec de l'adjudicatari.



6.- COORDINACIÓ

L'empresa adjudicatària designarà una persona que assumirà la gestió tècnica del servei objecte d'aquest contracte, i que tractarà directament amb el responsable assignat per REDESSA els afers relacionats amb el contracte, vetllant per la correcta coordinació en tot moment.

Aquesta persona supervisarà i controlarà el servei per tal de gestionar de la millor manera possible les incidències i demandes anuals.

Serà l'intermediari qui rebrà les necessitats del servei i les traslladarà al personal. Haurà de comunicar les incidències i les substitucions per baixes que hi hagi i tot allò que afecti el correcte funcionament de la prestació del servei.

Reus, a la data que consta al peu de signatura d'aquest document.

Marta Falcón Sáez

Tècnica Superior de Prevenció
de Riscos Laborals i Qualitat de REDESSA