

Àrea / Unitat Àrea de Desenvolupament Econòmic Ocupació i Economia Social GNL		
Codi de verificació  5D2N3K5V5W3P0R6P0GY8		
Document PEC17I01SU	Expedient 36753/2023	Data 11-12-2023

Persona interessada de l'expedient
Ajuntament del Prat de Llobregat

Adreça de l'activitat

Assumpte
Plec de prescripcions tècniques - Exp.
36753/2023 - Servei de consultoria, formació i
auditories interna i externa del sistema de
gestió de qualitat de l'Àrea de Desenvolupament
Econòmic.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA, FORMACIÓ I AUDITORIES INTERNA I EXTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT DE L'ÀREA DE PROMOCIÓ ECONÒMICA.

1. Objecte del contracte

És objecte del present contracte la prestació del servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat, així com del servei d'auditoria externa de certificació i seguiment del sistema de gestió de qualitat, en base als requisits establerts en la norma internacional UNE-EN ISO 9001, de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat (2 lots).

L'objecte del contracte es divideix en els següents lots:

- Lot 1: Servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat:
Condicions tècniques que hauran de regir la contractació i prestació del servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat, en base als requisits establerts en la norma internacional UNE-EN ISO 9001, en tots els equipaments i serveis certificats de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, així com altres àmbits i serveis que durant la vigència del contracte es puguin incorporar en el sistema de gestió.
- Lot 2: Auditoria externa del sistema de gestió de qualitat:
Condicions tècniques que hauran de regir la contractació del servei d'auditoria externa de renovació de la certificació, primer i segon seguiment del sistema de gestió de qualitat, en base als requisits establerts en la norma internacional UNE-EN ISO 9001, en tots els equipaments i serveis certificats de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, així com altres àmbits i serveis que durant la vigència del contracte es puguin incorporar en el Sistema de Gestió.

L'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat compta, des de l'any 2002, amb la certificació del sistema de Qualitat ISO 9001, una norma internacional que determina els requisits necessaris que ha de tenir un sistema de gestió de la qualitat que s'implanta en una organització concreta amb l'objectiu d'assegurar la satisfacció del client i permetre la realització dels processos de manera òptima.

El Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) requereix als centres col·laboradors registrats per fer Formació Ocupacional a tenir aquesta acreditació vigent, per poder participar en la sol·licitud i gestió dels seus cursos i altres programes de Formació i Treball subvencionats.

Donat aquesta obligatorietat d'acreditació i, que tant la solidesa i reconeixement extern, com la millora dels serveis certificats s'han anat assolint tal com ens diu l'evolució dels indicadors contemplats pel mateix sistema de qualitat, és convenient i necessari mantenir l'esmentada certificació, que es va assolir l'any 2002 i s'ha anat renovant cada 3 anys fins 2023.

L'abast del sistema de qualitat de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat és el següent:

- Desenvolupament de les accions i programes de formació ocupacional que es realitzen a l'Àrea de Desenvolupament Econòmic:
 - Formació per a la Ocupació en Àrees Prioritàries (FOAP)
 - Programa de Formació Administrativa en Empreses Simulades (SEFED)
- Desenvolupament dels següents serveis:
 - Suport a empreses i persones emprenedores
 - Servei local d'ocupació
 - Serveis de dinamització comercial
 - Programes de Formació i Treball
 - Fires
 - Disseny de cursos per a treballadors en actiu

Les seues incloses en la certificació amb el seu abast i processos són els següents:

1.	Centre de Promoció Econòmica C. de les Moreres, 48 08820 – El Prat de Llobregat	- Formació per a la Ocupació en Àrees Prioritàries (FOAP) - Programa de Formació Administrativa en Empreses Simulades (SEFED) - Suport a empreses i persones emprenedores - Servei local d'ocupació - Serveis de dinamització comercial - Fires - Disseny de cursos per a treballadores en actiu
2.	Escola d'Oficis Delta del Llobregat C. lo Gaiter del Llobregat, 144 08820 – El Prat de Llobregat	- Programes de Formació i Treball

Per mantenir la certificació cal realitzar cada any una auditoria interna del sistema de gestió de qualitat, per part d'una persona consultora o auditora aliena a l'entitat i una auditoria externa, per part d'una empresa certificadora acreditada per ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), amb experiència contrastada en la certificació d'acord amb la norma UNE-EN ISO 9001 en centres de promoció econòmica i desenvolupament local.

Els codis CPV d'aquest contracte són:

79212200-5: Serveis d'auditoria interna (lot 1)

79212000-3: Serveis d'auditoria (lot 2).

2. Descripció del servei

Lot 1 Servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat:

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'assegurar que el sistema de qualitat estigui actualitzat i conforme els requisits de la Norma UNE-EN ISO 9001, que el personal de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat ho coneix i aplica i no existeixen deficiències o dificultats que impedeixen la renovació del certificat. El servei inclourà:

- Sessions de consultoria pel manteniment i compliment de la Norma ISO 9001:2015.
- Sessions formatives necessàries per a la sensibilització envers el sistema de qualitat i per a la implementació i compliment del sistema de gestió de qualitat.
- Realització de l'auditoria interna dels diferents processos i serveis segons el sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001.

Lot 2 Servei d'auditoria externa del sistema de gestió de qualitat:

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de realitzar l'auditoria externa de renovació de la certificació, primer i segon seguiment del Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001.

3. Tasques a desenvolupar

Lot 1 Servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat: l'adjudicatari es compromet a complir les condicions que s'exposen a continuació:

- Sessions de consultoria i suport tècnic a la persona responsable del sistema de gestió de la qualitat de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat per a la realització de l'informe anual de revisió del sistema, amb un mínim de 4 hores anuals.
- Dissenyar i impartir formació al personal de l'Àrea implicat en els aspectes relacionats amb el sistema de gestió de qualitat, el seu coneixement i aplicació, així com els canvis que es puguin produir per l'actualització de la norma de certificació i requisits d'aplicació amb un mínim de 8 hores anuals.
- Elaboració del Pla d'auditoria interna per a cadascú dels equipaments i serveis a auditar, que s'haurà de lliurar com a mínim quinze dies abans de l'auditoria interna.
- Realització de l'auditoria interna per a cadascú dels equipaments i serveis a auditar, amb visita als dos centres de treball per mantenir entrevistes amb les persones implicades en els processos a auditar i amb un mínim d'un mes abans de la realització de l'auditoria externa.
- Realització de l'informe d'auditoria interna amb les no conformitats detectades i propostes de millora del sistema de qualitat, en el termini màxim de quinze dies des de la realització de l'auditoria.

Lot 2 Servei d'auditoria externa del sistema de gestió de qualitat: l'adjudicatari es compromet a complir les condicions que s'exposen a continuació:

- Manteniment i ampliació (si aplica) de la certificació amb referència a la norma UNE-EN ISO 9001, sota l'acreditació d'ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).
- Realització del Pla d'auditoria externa per a cadascú dels equipaments i serveis a auditar, que s'haurà de lliurar com a mínim quinze dies abans de l'auditoria.
- Realització de l'auditoria externa dels equipaments i serveis a auditar.
- Realització de l'informe d'auditoria externa amb les no conformitats detectades, observacions, punts forts i oportunitats de millora.
- Emissió i entrega de la certificació en la Norma ISO 9001.

4. Obligacions de l'empresa adjudicatària

Lot 1 Servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat: l'adjudicatari es compromet a complir les condicions que s'exposen a continuació:

- Els serveis d'auditoria interna es realitzaran anualment i amb un mínim d'un mes abans de l'auditoria externa, sota un calendari planificat i ajustat als horaris de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic.
- La persona responsable del sistema de qualitat l'Àrea de Desenvolupament Econòmic acompanyarà en la realització de l'auditoria interna.
- Les accions de consultoria i formació tècnica es concretaran en:
 - a. Una sessió presencial de consultoria i suport tècnic a la persona responsable del sistema de gestió de qualitat per a l'elaboració de l'informe anual de revisió del sistema (4 hores anuals).
 - b. Dos tallers formatius (amb un mínim de 8 hores anuals) adreçats al personal implicat en el sistema de qualitat que es planificaran en base a les necessitats detectades, tant per part de l'empresa adjudicatària com de la persona responsable del sistema de gestió de la qualitat de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic.

Lot 2 Servei d'auditoria externa del sistema de gestió de qualitat: l'adjudicatari es compromet a complir les condicions que s'exposen a continuació:

- Realització de l'auditoria anual: de Certificació, Renovació o Seguiment, segons especifica la Norma UNE-EN ISO 9001.
- L'entitat certificadora haurà d'emetre els corresponents informes definitius resultat de les troballes detectades en el termini màxim de quinze dies des de la realització de l'auditoria.
- El pla i dates de visita de l'auditoria externa seran convenientment acordades entre l'Àrea de Desenvolupament Econòmic i l'Entitat Certificadora que resulti adjudicatària del contracte, com a mínim quinze dies abans de l'inici, per poder ser analitzat i consensuat per totes dues parts.
- La visita al centre de treball es realitzarà de forma programada de tal manera que s'auditin tots els processos que estiguin en el seu abast, sense haver de fer visites a posteriori.

- L'Entitat de Certificació que resulti adjudicatària durà a terme l'auditoria de certificació (inicial, de renovació o de seguiment) mitjançant un procés de certificació que haurà d'incloure almenys:
 - Presentació del programa d'auditoria (calendari, equip d'auditoria, equipaments a auditar).
 - Reunió inicial de l'equip auditor amb la direcció i la persona responsable del sistema de gestió de la qualitat de l'Àrea.
 - Anàlisi de la documentació del sistema de gestió de la qualitat de l'Àrea.
 - Visites d'auditoria als equipaments certificats.
 - Elaboració dels corresponents informes d'auditoria/verificació de Certificació, renovació o seguiment en les seves fases corresponents.
 - Reunió final en la qual l'equip auditor amb la direcció i la persona responsable del sistema de gestió de qualitat de l'Àrea, així com qualsevol altre persona que l'empresa consideri necessària, on es donarà explicació de la sistemàtica que haurà de continuar l'Àrea de Desenvolupament Econòmic per a l'establiment de les Accions Correctives per tal de solucionar les no conformitats detectades, si s'escau, així com les propostes de millora que considerin oportunes per a aconseguir una òptima integració i eficiència del sistema de gestió.
 - Resolució de les no conformitats detectades mitjançant l'anàlisi de la documentació remesa per l'Àrea a aquest efecte.
 - Emissió dels corresponents certificats a nom de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat per a cada equipament inclòs en l'abast i la norma auditada.

L'informe no ha d'incloure opinions subjectives, informació confidencial, crítica a individus, declaracions ambigües, detalls trivials, ni observacions, troballes o no conformitats que no hagin estat discutits en la reunió de tancament.

- L'empresa adjudicatària, durant la realització de l'auditoria, durà a terme les actuacions necessàries encaminades a verificar la implantació adequada dels requisits de la Norma ISO 9001. A aquest efecte, rebrà de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic tota la documentació pertinent al Sistema de Gestió de Qualitat que li sigui sol·licitada.
- Primer i segon seguiment: una vegada obtinguda la renovació de la certificació, s'haurà de fer, en un termini màxim d'un any des de l'obtenció, el primer seguiment per poder tornar a certificar la norma ISO 9001. Al seu torn, en un període màxim d'un any des d'aquest primer seguiment, s'haurà de realitzar un segon seguiment.

Durant les auditories de primer i segon seguiment s'auditarà un mostreig representatiu de la documentació del sistema.

- Auditoria de renovació de la certificació: s'auditarà tots els equipaments, programes i serveis certificats.

5. Recursos humans

Lot 1 servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat:

Per a l'execució d'aquest servei l'empresa adjudicatària haurà de destinar una persona per a la realització dels serveis descrits. Aquesta persona haurà de comptar amb un perfil professional de consultor/ora especialitzat en auditories internes, amb un perfil objectiu i resolutiu, amb capacitat d'anàlisi per resoldre i identificar millores i reduir riscos. Haurà de disposar de:

- Titulació universitària en la branca de Ciències socials i jurídiques.
- Formació acreditada en sistemes de gestió de qualitat i, concretament, en la Norma ISO 9001:2015.
- Una experiència mínima de 3 anys en consultoria de la Norma 9001:2015.
- Una experiència professional mínima de 3 anys en auditories internes.
- Acreditar la impartició de dues accions formatives en alguna de les següents matèries: gestió de sistemes de qualitat, desenvolupament de persones i/o organitzacions, gestió de projectes o planificació estratègica.

S'estableixen aquests criteris relacionats amb el perfil, experiència i coneixement de la persona encarregada de la realització del contracte en base a que es requereix un nivell d'especialització alt. Aquesta experiència dona el valor de conèixer i aplicar la Norma ISO 9001, tenint en compte les característiques de la certificació de l'Àrea de Desenvolupament. Tanmateix dona un valor afegit al conèixer la forma d'avaluar, gestionar i trobar la traçabilitat necessària en qualsevol procés d'auditoria, així com la contribució a la millora del nostre sistema de gestió de la qualitat ISO 9001.

Lot 2 Servei d'auditoria externa del sistema de gestió de qualitat:

Per a l'execució d'aquest servei l'empresa adjudicatària haurà de destinar, un auditor o auditora. Haurà de comptar amb un perfil professional amb l'adequada qualificació i la necessària experiència en certificació d'acord amb la norma UNE-EN ISO 9001. La persona auditoria haurà de disposar de:

- Llicenciatura / Grau universitari de la branca de Ciències socials i jurídiques.
- Formació acreditada en sistemes de gestió de qualitat i, concretament, en la Norma ISO 9001:2015.
- Una experiència professional mínima de 3 anys en la realització d'auditories externes.
- Acreditar la impartició de dues accions formatives en alguna de les següents matèries: gestió de sistemes de qualitat, desenvolupament de persones i/o organitzacions, gestió de projectes o planificació estratègica.

S'estableixen aquests criteris relacionats amb el perfil, experiència i coneixement de la persona encarregada de la realització del contracte en base a que es requereix un nivell d'especialització alt. Les persones que han realitzat auditories externes, havent treballat per a una empresa acreditada per l'ENAC dona garanties de com s'ha d'aplicar la Norma, des del punt de vista d'empresa i és molt valorable per millorar el nostre sistema de gestió de la qualitat segons la Norma ISO 9001.

Les empreses licitadores han d'acreditar la seva capacitat certificadora mitjançant les acreditacions aprovades o reconegudes per organismes d'àmbit nacional els quals hagin acreditat la seva competència tècnica per realitzar les tasques d'auditoria externa i emetre informes i certificats amb garantia.

6. Calendari, horari i lloc de prestació del servei

Les dates en les que es realitzaran les auditories i verificacions per a l'obtenció de certificats i seguiments a realitzar durant els anys 2024, 2025 i 2026 hauran de concretar-se durant el primer quadrimestre de cada any respectivament.

El calendari de les auditories, interna i externa, s'adaptarà a l'horari laboral del Centre de Promoció Econòmica i de l'Escola d'Oficis Delta del Llobregat, que són els llocs on es realitzaran les auditories.

Les dates per a la realització de les auditories seran els següents:

Lot 1 servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat:

- L'auditoria es realitzarà entre el mes de març i abril de cada any.
- La sessió de suport tècnic per a l'elaboració de l'informe de revisió del sistema de qualitat es realitzarà durant la primera quinzena del mes de març de cada any.
- Les sessions de formació anuals es realitzaran entre els mesos de juny i desembre de cada any segons un calendari planificat de manera conjunta entre l'Àrea de Desenvolupament Econòmic i l'empresa adjudicatària.

Lot 2 Servei auditoria externa del sistema de gestió de qualitat:

- L'auditoria es realitzarà entre el mes de maig i juny de cada any.

7. Avaluació i seguiment i control

L'Àrea de Desenvolupament Econòmic de l'Ajuntament del Prat de Llobregat supervisarà els treballs efectuats per l'empresa adjudicatària. La persona responsable del sistema de gestió de qualitat de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic, estarà present durant el desenvolupament de l'auditoria interna i externa i realitzarà una avaluació en base a l'observació de la realització del servei. Tanmateix, l'adjudicatari haurà d'informar per escrit a l'Ajuntament del Prat de Llobregat, de qualsevol incidència o situació que afecti a la correcta execució del contracte i caldrà que faciliti pel correcte seguiment i control:

- Informe final d'auditoria

Per a les formacions que es realitzen vinculades al Lot 1 (servei de consultoria, formació i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat) a més a més el control, seguiment i avaluació es farà mitjançant:

- Qüestionari de valoració de les persones participants en les accions formatives.

8. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària realitzarà la prestació dels serveis esmentats amb la màxima coherència respecte els requisits presents en aquest plec de prescripcions tècniques.

Les empreses licitadores hauran de tenir un sistema gestió que contempli amb les següents característiques:

- L'Ajuntament del Prat del Llobregat podrà demanar a l'empresa adjudicatària canvis en el personal quan no es compleixin alguns dels requeriments per correcte desenvolupament del servei. La no realització suposarà l'incompliment d'una obligació essencial del contracte.
- Adequar al llarg de la vigència del contracte, les funcions i organització del servei a les necessitats que puguin produir-se en la intervenció, així com en funció de l'avaluació del programa per part de L'Ajuntament del Prat de Llobregat.
- L'adjudicatària haurà d'informar per escrit a l'ajuntament de qualsevol incidència, queixa o situació que afecti al bon funcionament de la prestació del servei. Haurà de sotmetre's, en tot moment, a les instruccions o observacions que en relació al servei dicti l'Ajuntament.

9. Annexos del contracte

- Annex 1 model de proposició econòmica lot 1
- Annex 2 model de proposició econòmica lot

El Prat de Llobregat