

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA REALITZACIÓ DE LES AUDITORIES EXTERNES ANUALS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT BASAT EN LA NORMA UNE-EN ISO 9001 VIGENT QUE TÉ IMPLEMENTAT ACCIÓ AMB UNA ENTITAT CERTIFICADORA PER ALS ANYS 2024-2026

1. Objecte del document:

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara en endavant, PPT) és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que es deriven de la contractació de serveis per a la realització de les auditories externes anuals del Sistema de Gestió de Qualitat basat en la norma UNE-EN ISO 9001 vigent que té implementat ACCIÓ amb una entitat certificadora per als anys 2024-2026.

Les determinacions establertes en el present PPT, així com les contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, constitueixen normes vinculants per al contractista, el qual realitzarà les prestacions que constitueixen l'objecte del contracte amb expressa submissió als mateixos.

2. Context del servei (antecedents):

ACCIÓ té implantat un Sistema de Gestió de la Qualitat basat en la norma UNE-EN ISO 9001 vigent, amb l'objectiu de definir les polítiques, els objectius i el compromís de l'organització en matèria de qualitat. Així mateix la definició del Sistema de Gestió de la Qualitat té en compte les expectatives i necessitats dels seus clients i les metodologies, els processos i les tipologies d'activitats.

Per a disposar i mantenir el certificat de la norma UNE-EN ISO 9001 vigent és necessària la realització d'auditories externes anuals amb una entitat certificadora de Sistemes de Gestió de la Qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent acreditada per ENAC – Entidad Nacional de Acreditación, en el Sector de l'Administració Pública o amb acreditació atorgada per un organisme signatari de l'Acord de Reconeixement Multilateral establert a la EA (European Accreditation), tal com especifica la norma.

El primer any és una auditoria de renovació on s'han d'auditar tots els serveis certificats, i els següents dos anys són auditories de seguiment, on s'auditen alguns dels serveis certificats.

Amb una auditoria externa de qualitat, es verifica que es compleixen els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001 vigent descrits en la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat d'ACCIÓ, a més d'avaluar l'eficàcia del funcionament del sistema implantat, d'identificar les no conformitats que poden existir i introduir accions de millora. Això permet assegurar que el Sistema de Gestió de Qualitat compleix les directrius establertes.

3. Objecte del contracte i necessitats a cobrir:

L'objecte del contracte és la realització de les auditories externes anuals del Sistema de Gestió de Qualitat que té implementat ACCIÓ basat en la norma UNE-EN ISO 9001 vigent per part d'una entitat certificadora pels anys 2024-2026.



**Generalitat
de Catalunya**

Plec de prescripcions tècniques – Serveis Pàgina 1
Versió 1, 29 de juny de 2022



Doc. original signat per:
Sandra Jiménez Arteaga
05/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09JDYUZZT97FT0KJTYZYUPX7VH73BHV4

Data creació còpia:
07/02/2024 10:47:07

Pàgina 1 de 6

Aquesta entitat ha de ser entitat certificadora de Sistemes de Gestió de la Qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent acreditada per ENAC – Entidad Nacional de Acreditación, en el sector de l'Administració Pública (Sector 36) o amb acreditació atorgada per un organisme signatari de l'Acord de Reconeixement Multilateral establert a la EA (European Accreditation).

4. Esquema de treball previst (metodologia):

L'empresa adjudicatària de la present licitació haurà de realitzar les següents tasques:

1. Disseny i preparació:

- Elaboració del Pla d'Auditoria de les auditories externes.
- Revisió de la documentació per al coneixement de l'organització i el seu Sistema de Gestió de la Qualitat facilitada per ACCIÓ, si s'escau.
- Reunió o reunions prèvies de preparació de les Auditories, si s'escau.

2. Realització de les auditories:

- Realització de les auditories amb base a la documentació del Sistema de Gestió de Qualitat d'ACCIÓ i la norma UNE-EN ISO 9001 vigent.
- Recollida de la informació tractada a les auditories externes, per tal d'elaborar l'Informe d'auditoria d'ACCIÓ.

3. Anàlisi de resultats

- Anàlisi de resultats i posada en comú amb l'equip responsable de qualitat d'ACCIÓ.
- Elaboració de l'Informe d'auditoria d'ACCIÓ (detecció de No Conformitats, Oportunitats de millora i Punts Forts).

4. Lliuraments

- Pla d'auditories.
- Informe d'auditoria d'ACCIÓ.

5. Seguiment del projecte:

- Resolució de dubtes i qüestions que puguin aparèixer dels resultats de les auditories, si s'escau.

6. Gestió de l'expedient i els certificats:

- Gestió i tramitació de l'expedient.
- Emissió dels certificats segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent en català, castellà i anglès, a l'auditoria de renovació.
- Traducció dels certificats a la renovació del certificat.
- Enviament dels certificats.

Els treballs de l'auditoria externa s'hauran de realitzar seguint la norma UNE-EN ISO 9001 vigent i sota les normes i procediments d'ENAC.



Doc. original signat per:
Sandra Jiménez Arteaga
05/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 07/02/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



09JDYUZZT97FT0KJTYZYUYPX7VH73BHV4

Data creació còpia:
07/02/2024 10:47:07

Pàgina 2 de 6



Els serveis / àrees que s'hauran d'auditar seran els que determini l'empresa adjudicatària, però s'estima que els serveis /àrees a auditar seran els especificats a la clàusula onzena d'aquest Plec, en funció si és auditoria de renovació o auditoria de seguiment.

5. Equip de treball mínim necessari (recursos humans):

L'equip auditor ha d'estar compost per, com a mínim, dues persones, una d'elles ha d'actuar com a auditor en cap, alhora que auditor i que realitzarà la coordinació de l'equip auditor i un segon auditor que, en funció de les necessitats i de si es tracta de l'auditoria de renovació o de seguiment, actuarà com a auditor.

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb la figura d'un auditor en cap, amb capacitat d'interlocució, que sigui el nexa permanent amb ACCIÓ i que realitzi la coordinació del projecte, i en la mesura del possible, de la gestió pressupostària. Aquesta persona serà la interlocutora per a totes les comunicacions que ACCIÓ hagi de realitzar amb l'empresa adjudicatària, serà la responsable de la gestió integral del projecte i del seguiment i control de tot allò relatiu a la gestió dels recursos humans.

En el període en què es desenvolupin les auditories al mes d'octubre, mes que caduca l'actual certificat, l'auditor en cap haurà de dedicar el 100% del seu temps de treball al projecte i donar suport en la coordinació del mateix i la interlocució amb ACCIÓ.

ACCIÓ és una agència que té implementat un Sistema de gestió de qualitat robust i innovador i està obert a les noves tecnologies, amb zero paper. Per aquest motiu, l'equip auditor ha de tenir un encaix a la definició del sistema de gestió de la qualitat d'ACCIÓ.

Perfil de l'auditor en cap

- Perfil sènior que realitzi la coordinació de l'equip auditor i amb una experiència laboral mínima de 2 anys en la realització d'auditories segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent en el Sector de l'Administració Pública.
- Formació i capacitació en termes de la implementació de la norma UNE-EN ISO UNE-EN 9001 vigent, de realització d'auditories i altres aspectes relacionats amb la norma d'un mínim de 10 hores.
- Nivell C1 del català i castellà.
- Coneixements avançats d'informàtica i paquet office.

Perfil professional d'un segon auditor

- Experiència laboral mínima de 2 anys en la realització d'auditories segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent en el Sector de l'Administració Pública.
- Formació i capacitació en termes de la implementació de la norma UNE-EN ISO UNE-EN 9001 vigent, de realització d'auditories i altres aspectes relacionats amb la norma d'un mínim de 10 hores.
- Nivell C1 del català i castellà.
- Coneixements avançats d'informàtica i paquet office.



L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari i qualificat, per cobrir les tasques objecte del contracte.

Els perfils establerts en el marc d'aquest contracte hauran d'estar adjuntats a l'oferta com a justificació de l'experiència laboral sol·licitada, amb una relació de tasques dutes a terme i l'acreditació de la qualificació per poder realitzar les auditories segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent. En cas de canvis justificats de l'equip auditor, els nous perfils hauran de ser validats per ACCIÓ.

La qualitat de les tasques desenvolupades estarà supervisada per ACCIÓ.

6. Mitjans tècnics mínims necessaris (recursos materials):

Per a dur a terme les tasques descrites anteriorment es requereix el següent:

- L'equip auditor haurà de disposar de mitjans digitals i electrònics propis, per tal de prendre notes a les auditories in situ i servirà per després elaborar l'Informe d'auditoria.
- Les auditories s'hauran de poder realitzar per videoconferència a través del Teams.

7. Calendari d'execució dels treballs (terminis de lliurament parcials):

L'equip auditor haurà de dedicar un màxim d'hores estimades segons l'especificat i desglossat per serveis / àrees a la clàusula onzena d'aquest plec (màxim de 55 hores per l'auditoria de renovació i 26 hores per auditoria de seguiment).

Les auditories s'han de realitzar al mes d'octubre de cada any, mes que caduca l'actual certificat de l'acreditació segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent.

L'horari de les jornades a realitzar les auditories ha d'estar comprès entre les 9h i les 14h i entre les 15h i les 17.30h.

L'Informe d'auditoria de resultats s'haurà d'elaborar en català i el seu lliurament serà un cop realitzades les auditories.

En relació a l'emissió del certificat d'acreditació segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent haurà de ser en català, castellà i anglès i un cop realitzada l'auditoria de renovació.

8. Mecanismes de control i seguiment del contracte

Per poder garantir un bon seguiment del servei s'ha de realitzar una bona planificació de totes les tasques identificades anteriorment i tenir un contacte fluid entre ACCIÓ i l'auditor en cap designat per l'empresa adjudicatària.

ACCIÓ si ho considera oportú, pot sol·licitar una reunió o reunions amb l'auditor en cap o persona responsable de l'empresa adjudicatària, per fer seguiment del servei o tractar temes rellevants relacionats amb el servei.

9. Lloc d'execució



Les auditories es poden preparar a les oficines de l'empresa adjudicatària, però s'hauran d'efectuar presencialment a la **seu central d'ACCIÓ** i/o de manera virtual per videoconferència a través de la plataforma Teams amb les persones auditades, i segons necessitats d'ACCIÓ.

10. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària ha de ser una entitat certificadora de Sistemes de Gestió de la Qualitat segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent acreditada per ENAC – Entidad Nacional de Acreditación, en el sector de l'Administració Pública (Sector 36), o amb acreditació atorgada per un organisme signatari de l'Acord de Reconeixement Multilateral establert a la EA (European Accreditation), tal com especifica la norma.

11. Serveis / àrees subjectes a ser auditats anualment

La previsió de serveis / àrees subjectes a ser auditats anualment seran els que determini l'empresa adjudicatària, i seran en funció si és auditoria de renovació o auditoria de seguiment, però s'estima que els serveis / àrees i les hores de dedicació poden ser:

Auditoria – Servei / Procés	2024	2025	2026
	Estimació serveis i hores de dedicació anual	Estimació serveis i hores de dedicació anual	Estimació serveis i hores de dedicació anual
Direcció	1,00	1,00	1,00
Orientació empresarial (front office)	1,50	1,00	0,00
Gestió dels incentius	1,50	1,50	1,00
Gestió de serveis a client, incloses les àrees que donen serveis a client	4,00	4,00	4,00
Gestió de les acreditacions, incloses les àrees tècniques que avaluen els acreditats, si es considera necessari	1,50	1,00	1,00
Gestió del talent	1,50	0,00	1,50
Gestió dels serveis generals	1,50	0,00	1,00
Gestió de la despesa i contractació	3,00	2,00	0,00
Gestió de les TIC	1,50	0,00	1,00
Gestió de la qualitat i d'avaluació de la satisfacció	2,50	2,00	2,00
Reunions preparació reunions inicial i final i Reunions inicial i final amb Direcció	2,50	2,50	2,50
Gestió de l'expedient i certificats	25	5	5



Manutenció equip auditor i desplaçament	8	6	6
TOTAL	55	26	26

Barcelona, a la data de signatura electrònica.

Sandra Jiménez
Secretària Executiva d'ACCIÓ

ACCIÓ