

Plec de prescripcions tècniques per a la realització de les auditories de certificació del Sistema de Gestió Integral de B:SM

Índex

1	Objecte	3
2	Descripció del servei.....	3
2.1	Antecedents.....	3
2.2	Descripció de l'activitat	4
2.3	Abast	8
2.4	Condicions generals	8
2.4.1	Planificació de les Auditories	8
2.4.2	Detall de les Auditories	9
3	Responsabilitats de l' Adjudicatari	11
3.1	Especificitats relatives al Personal de l'Adjudicatari.....	11
3.2	Personal i equip auditor	11
4	Confidencialitat de dades.....	12
5	Sostenibilitat	13
6	Previsió de Futur.....	13

1 Objecte

L'objecte del plec és regular les condicions relatives a la prestació, per part de l'adjudicatari, del servei de certificació del Sistema de Gestió Integral de Barcelona de Serveis Municipals, B:SM, segons les normes internacionals ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, reglament EMAS i SGE21.

2 Descripció del servei

En aquest apartat es descriuen els serveis que conforme l'objecte del contracte l'adjudicatari haurà de prestar, no essent el llistat que apareix a continuació una relació exhaustiva de les característiques dels serveis contractats, sinó les línies generals demandades per B:SM, que cobreixen els aspectes de tasques a realitzar i resultats esperats.

La prestació del servei d'aquesta licitació consisteix a realitzar totes aquelles tasques necessàries vinculades a la realització d'auditories de certificació per un cicle complet de 3 anys (2024-2026) del Sistema de Gestió Integral de B:SM, segons les normes internacionals ISO 9001:2015, 14001:2015, reglament EMAS i SGE21. Indicar que la ISO 45001:2018 es per un cicle de dos anys, al 2025 es realitzarà la certificació, realitzant el primer seguiment al 2026. Coincidint al 2027 amb període de recertificació, s'integrarà ISO 45001 amb ISO 9001 i ISO 14001.

Els requeriments descrits han d'entendre's com a mínims, podent els licitadors ampliar i millorar a les seves ofertes. Les propostes que ofereixin característiques inferiors no seran preses en consideració al present procediment d'adjudicació. El licitador pot oferir prestacions superiors a les sol·licitades que es consideraran positivament a la valoració tècnica de l'oferta.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar i aportar els coneixements, metodologies i eines necessàries per assegurar el resultat òptim de l'objecte del plec.

2.1 Antecedents

B:SM té com a propòsit millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per a construir una Barcelona saludable i capdavantera. L'empresa va començar a certificar les seves activitats de negoci l'any 2001, certificant els Aparcaments subterranis. Fins a l'actualitat molta part dels serveis encarregats per l'Ajuntament, amb una voluntat de millora continua i gestió orientada al client, han certificat les seves activitats segons la norma internacional ISO 9001. També alguns negocis estan certificats en medi ambient segons la norma ISO 14001 i reglament EMAS només en el cas de Port Olímpic.

Des de l'any 2015 es treballa en la implantació del Sistema de Gestió Integral, per tal d'adaptar-se als nous requeriments per la transició a les noves versions de les normes ISO 9001 i ISO 14001,

i avançar en la millora contínua., amb la incorporació d'altres normes de certificació com la SGE21, incorporada el 2018.

2.2 Descripció de l'activitat

Els Serveis Corporatius són serveis comuns que es presten a les oficines centrals d'igual forma per a tots els negocis, havent-hi procediments únics per tota l'empresa:

- Assessorament jurídic (financer) i Compliance.
- AJCC (Assessoria Jurídica, Contractació, Compres).
- ECOFIN Control de Gestió i Pressupost i Gestió Administrativa.
- Serveis Tècnics.
- Gestió de Persones i Organització.
- Projectes, Aliances Globals i Ajuts.
- TIC i Estratègia Digital.
- Atenció al Client.
- Comunicació i Màrqueting.
- ESG i Sistema de Gestió Integrada.
- Estratègia i Transformació.
- Seguretat i Autoprotecció.
- Serveis Centrals d'Operacions.

Les unitats d'activitat de B:SM són de tipus, dimensió i clients molt diversos:

- **Anella Olímpica:** Creació i organització d'esdeveniments i experiències de caràcter esportiu, cultural i d'entreteniment. Gestió de les instal·lacions olímpiques Palau Sant Jordi, Sant Jordi Club, Estadi Olímpic i Esplanada Olímpica.
- **Fòrum:** Gestió de les activitats al Parc del Fòrum. Creació i organització d'esdeveniments i experiències de caràcter esportiu, cultural i d'entreteniment.
- **Agents Cívics:** Gestió del servei d'Agents Cívics encarregat per l'Ajuntament de Barcelona, treballen per ajudar a qui ho necessiti o tingui dubtes en punts concrets de la ciutat.
- **Aparcaments:** Gestió de la xarxa d'aparcaments municipals B:SM.
- **AREA:** Gestió de l'estacionament regulat en superfície (Àrea Blava i Àrea Verda) de tota la ciutat de Barcelona.
- **Bicing:** Gestió del servei de transport urbà basat en l'ús compartit de la bicicleta.
- **Estacions i Zona Bus:** Gestió d'estacions d'autobusos Barcelona Nord, Fabra i Puig, i Zones Bus.
- **Grues:** Gestió del servei de Grua Municipal.
- **Park Güell:** Gestió de la regulació del Park Güell.
- **Parc Montjuïc:** Coordinació d'esdeveniments, inspecció del manteniment i gestió d'espais del parc de Montjuïc.

- **Port Olímpic:** Manteniment de les instal·lacions portuàries, comercialització i gestió dels amarraments, operacions de la dàrsena, control d'embarcacions, esgar, subministrament de combustible a embarcacions.
- **Zoo:** Conservació ex situ, conservació in situ a través de la gestió de projectes de recerca científica i projectes de conservació i activitats d'educació i divulgació relacionades amb les activitats del Zoo.
- **DUM:** Gestió de l'Estacionament de les places Àrea DUM (càrrega i descàrrega) de Barcelona.
- **Endolla:** Gestió dels punts de recàrrega en superfície i subterrani.
- **Aparcaments de Concessió Municipal:** Contribució a la millora en la Gestió dels aparcaments de concessió municipals donant suport a la Gerència de Mobilitat i infraestructures.
- **PATSA:** Parc d'atraccions del Tibidabo.

Empreses participades:

- CBSA: Cementiris de Barcelona.

A la web www.bsmsa.cat es detalla àmpliament la informació sobre les activitats de B:SM

Totes les unitats actualment estan certificades en les normes ISO 9001 i SGE21 i les detallades a continuació amb la ISO 14001:

- Park Güell
- Parc Montjuïc
- Anella Olímpica
- Parc del Fòrum
- Port Olímpic (també li aplica la certificació EMAS)
- PATSA
- CBSA (Cementiri Montjuïc i Sant Gervasi).

Durant el període 2024-2026 s'inclourà la certificació de la norma ISO 14001 a les següents unitats:

Unitat	Any
Agents Cívics	2024
Aparcaments	2024
Àrea	2024
Endolla	2025
Bicing	2025
DUM	2025
Grues	2026
Estacions i Zona Bus	2026
CBSA (resta de 7 cementiris)	2026

Referent al Reglament EMAS, l'única unitat certificada és Port Olímpic.

Es realitzarà la primera certificació de ISO 45001 al 2025 de totes les unitats, realitzant el primer seguiment al 2026. S'integrarà ISO 45001 amb ISO 9001 i ISO 14001 al 2027 coincidint amb període de recertificació.

UNITATS A AUDITAR	2024: Auditoria Recertificació			2025: Auditoria 1er Següiment i Certificació ISO 45000				2026: Auditoria 2on Següiment i 1er Següiment ISO 45001			
	9001	14001	SGE21	9001	14001	SGE21	45001	9001	14001	SGE21	45001
ANEL·LA OLÍMPICA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FÒRUM	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PARC GÜELL	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ZOO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PORT OLÍMPIC	X	X + EMAS	X	X	X + EMAS	X	X	X	X + EMAS	X	X
PARC MONTJUÏC	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PATSA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ESTACIONS/ZONA BUS	X		X	X		X	X	X		X	X
GRUËS	X		X	X		X	X	X		X	X
BICING	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
AGENTS CÍVICS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
APARCAMENTS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ÀREA ESTACIONAMENT REGULAT	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DUM	X		X	X		X	X	X		X	X
ENDOLLA	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
APARCAMENTS CONCESSIÓ MUNICIPAL	X		X	X		X	X	X		X	X
CBSA	X	X (2 cementiris)	X	X	X (2 cementiris)	X	X	X	X (2+7 cementiris)	X	X

2.3 Abast

L'abast del present plec inclou totes aquelles tasques necessàries per realitzar les auditories de certificació del sistema de gestió de B:SM segons les normes internacionals ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, reglament EMAS i SGE21, de les diferents activitats i processos de l'empresa, pel proper cicle d'auditories (2024-2026).

L'execució del servei indicat consisteix a realitzar totes aquelles tasques necessàries vinculades a la realització d'auditories de certificació, corresponents a un cicle d'auditories complet de 3 anys del Sistema de Gestió Integral de B:SM, segons les normes anteriorment indicades.

L'apartat 2.4. i els annexes 1.1 i 1.2 amplien aquesta i altra informació.

2.4 Condicions generals

Es requereix un servei per realitzar les auditories de certificació segons indiquen les normes UNE-EN ISO 17021-1:2015 i UNE-EN ISO 19011:2018, de directrius per l'auditoria per:

ISO 9001, ISO 14001, SGE21, EMAS:

- Auditoria de renovació
- Auditories de seguiment (2)

ISO 45001:

- Auditoria certificació ISO 45001 (2025)
- Auditoria de seguiment ISO 45001 (2026)

2.4.1 Planificació de les Auditories

Durant l'any 2024, l'adjudicatari haurà de tenir capacitat per realitzar les auditories de les Normes ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, EMAS i SGE21, entre el mesos de setembre i novembre de l'any. Durant els anys 2025 i 2026, s'acordarà amb B:SM el moment més adequat i que millor respongui a l'abast de les activitats de B:SM per realitzar les auditories objecte del present plec. Tenint sempre en compte les dates de caducitat de les certificacions actuals de B:SM i els terminis per la realització de les auditories del sistema integrat.

L'adjudicatari ha de tenir procediments que proporcionin una assignació de temps d'auditoria adequats per auditar els processos de B:SM i com a mínim que compleixin amb les taules de ENAC.

La planificació de les auditories es realitzarà en funció de les necessitats de B:SM, es revisarà sistemàticament a fi de tenir en compte els canvis produïts a l'organització, maduresa del sistema, etc. Es tindran en consideració totes les característiques del sistema de l'organització, processos i serveis. La data haurà d'estar planificada com a mínim amb 10 dies d'antelació.

En el cas d'auditories amb multiemplaçaments es realitzarà un mostreig d'acord el que indiquen les normatives de referència.

2.4.2 Detall de les Auditories

B:SM considera les auditories com a element clau i pedagògic per la millora contínua. L'adjudicatari ha de compartir aquest criteri i realitzar les auditories com un valor pel sistema de gestió integral de l'organització, no només un tràmit per l'obtenció d'un certificat.

Les auditories es realitzaran tenint en compte les característiques de cadascuna de les unitats de negoci i corporatives.

Qualsevol canvi s'haurà de notificar amb antelació suficient a B:SM.

S'inclouen, dins dels serveis d'auditoria del present plec, els que es detallen a continuació, sense que la llista indicada tingui caràcter limitat, sinó merament enunciatiu:

- Assumir la funció d'**Auditor en Cap**: Dirigir, gestionar i controlar el procés d'auditoria de certificació. Liderar i coordinar l'equip auditor, guiant i donant suport als auditors. Ajudar als auditors proporcionant-los la orientació que requereixin. Auditar les parts que li hagin estat assignades al pla d'auditoria. Redacció de l'informe final d'auditoria.
- Aportar **auditors especialistes en les Normes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001, EMAS i SGE21**.

Al finalitzar l'auditoria es realitzarà una reunió final en la que l'equip auditor comentarà els principals resultats/troballes de l'auditoria.

S'hauran de presentar informes parcials de cada auditoria efectivament realitzada a les diferents unitats en un termini no superior als 7 dies.

L'informe final de l'auditoria es podrà realitzar posteriorment, sent el termini per la seva presentació no superior a 15 dies naturals des de la realització de la última jornada d'auditoria.

L'informe a presentar haurà d'incloure tots els àmbits de l'auditoria amb detall, totes les objeccions que s'han trobat al realitzar l'auditoria, diferenciades per unitat.

La dedicació de cada auditoria serà com a mínim el fixat per ENAC en les seves taules (CEA-ENAC-16 Rev.9 Desembre 2019 o versions posteriors). Per a poder realitzar un càlcul orientatiu d'hores d'auditoria, a la següent taula s'indica una estimació del nº de persones que corresponen a cada unitat.

SERVEIS CORPORATIUS	Persones
ASSESSORAMENT JURÍDIC (financer) COMPLIANCE	4
ATENCIÓ AL CLIENT	52
ESG-SGI	12
COMUNICACIÓ I MÀRQUETING	22
CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOST I GESTIÓ ADMINISTRATIVA	42
ESTRATÈGIA I TRANSFORMACIÓ	18
PROJECTES, ALIANCES GLOBALS I AJUTS	5
SEGURETAT I AUTOPROTECCIÓ	3
AJCC	24
SERVEIS CENTRALS OPERACIONS	91
GESTIÓ DE PERSONES I ORGANITZACIÓ	33
TIC I ESTRATEGIA DIGITAL	46
SERVEIS TÈCNICS	29
UNITATS D'ACTIVITAT	
ANELLA OLÍMPICA	56
FÒRUM	17
PARC GÜELL	102
ZOO	159
PORT OLÍMPIC	35
PARC MONTJUÏC	1
PATSA	96
ESTACIONS/ZONA BUS	19
GRUES	194
BICING	11
AGENTS CÍVICS	72
APARCAMENTS	148
ÀREA ESTACIONAMENT REGULAT	173
DUM	40
ENDOLLA	9
APARCAMENTS CONCESSIÓ MUNICIPAL	5
CBSA	130

3 Responsabilitats de l' Adjudicatari

L'adjudicatari s'encarregarà de les tasques necessàries amb l'entitat d'acreditació per tal de fer efectiu l'objecte del contracte. L'adjudicatari haurà d'estar reconegut com empresa certificadora en territori nacional i tenir més de 10 anys d'experiència com empresa certificadora de sistemes de gestió basat en les normes esmentades.

L'adjudicatari informarà a B:SM de qualsevol novetat o informació imprescindible a conèixer del procés de certificació i renovació segons les normes ISO 9001:2015, 14001:2015, ISO 45001, EMAS i SGE21.

3.1. Especificitats relatives al Personal de l'Adjudicatari

L'adjudicatari proposarà un equip de professionals especialistes pel desenvolupament de les tasques objecte del plec.

B:SM es reserva la possibilitat de sol·licitar el canvi dels membres de l'equip comproment-se l'adjudicatari a efectuar el canvi en dues setmanes. En el cas que l'adjudicatari hagués de canviar algun membre de l'equip presentarà al nou candidat que haurà de comptar amb l'aprovació de B:SM.

Amb independència de l'equip de persones designades com a equip de treball per B:SM, l'adjudicatari facilitarà un únic interlocutor per B:SM (Director del Projecte), per tractar qualsevol de les funcions relacionades amb el present objecte de contracte; la seva designació s'haurà de comunicar a B:SM abans de l'inici de les tasques.

3.2. Personal i equip auditor

L'adjudicatari designarà l'equip de personal necessari per portar a terme els treballs en el termini previst i amb les prestacions senyalades pel plec.

Facilitarà un únic interlocutor per B:SM per tractar qualsevol de les tasques relacionades amb el present objecte de contracte. Per la seva part, la interlocució única de B:SM per aquestes i altres tasques de coordinació, serà l'àrea Sistemes de Gestió Integrada.

La realització de les auditories es farà amb un equip de professionals acreditats per ENAC i especialistes en les diferents activitats i processos de les unitats de negoci i serveis corporatius descrits al plec. Com a mínim, serà necessari justificar la experiència en les normes acreditades de mínim 3 anys.

Aquest equip tindrà continuïtat durant el període de vigència del present contracte podent modificar algun dels seus membres a petició de B:SM.

Anualment es planificaran les persones que formaran part de l'equip auditor en cada auditoria. En el cas que l'adjudicatari hagués de canviar algun membre de l'equip presentarà al nou candidat amb antelació suficient i haurà de comptar amb la aprovació de B:SM.

L'equip de treball haurà d'estar compost per personal amb experiència acreditada en la realització de treballs similars a les activitats que es desenvolupen a B:SM, valorant el coneixement del sector públic de serveis amb especialitats diverses. Podrà ser requerida per B:SM la documentació que fii la capacitat del personal.

En cas que es produeixin canvis d'equip de treball durant la vigència del contracte, haurà de comunicar-se al Responsable del contracte, amb la suficient antelació (mínim de 10 dies) proposant un tècnic de similar qualificació i experiència per la seva substitució. Aquest canvi haurà de ser aprovat per B:SM, en cas contrari, s'haurà de formular una proposta alternativa.

Equip de treball:

L'equip de treball estarà compost per un director de projecte i auditors especialistes en les diferents activitats i processos de les unitats de negoci i serveis corporatius a auditar, estarà format per:

- ✓ Un director de projecte, per tots els àmbits del Sistema de Gestió Integral. Assumirà la funció d'Auditor en Cap i serà el tècnic responsable del control de qualitat del treball i de la revisió final dels informes resultants de l'execució de l'auditoria. Haurà d'acreditar experiència mínima de 10 anys en direcció de projectes de certificació de Sistemes de Gestió.
- ✓ 3 auditors (mínim), capacitats que compleixin amb els requeriments exigits per realitzar les auditories objecte d'aquesta licitació i que estiguin acreditats per demostrar-ho. Hauran d'acreditar una experiència mínima de 3 anys en cada una de les normes a auditar. Es podrà presentar un equip inferior d'auditors si es justifica la possibilitat de realitzar les auditories en el termini indicat en el plec tècnic.

4 Confidencialitat de dades

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer pel compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura al present plec, ni tampoc cedir a altres sense previ consentiment per escrit de l'B:SM.

Es considera informació confidencial qualsevol informació que l'adjudicatari accedeixi en virtut del present contracte.

L'adjudicatari informarà al seu personal de les obligacions establertes al present, així com de les obligacions relatives al tractament de dades de caràcter personal i posarà tots els mitjans al seu abast per a que es compleixin tals obligacions.

La duració de les obligacions de confidencialitat establertes al present contracte serà indefinida mentre la mateixa tingui tal caràcter, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre adjudicatari i B:SM.

5 Sostenibilitat

Els criteris de sostenibilitat requerits en aquest plec es remeten a aquells que li afectin especificats per:

- La Mesura de govern de contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals.
- El Decret d'Alcaldia sobre contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals.
- Les Instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat.

BSM treballa en la contractació responsable per tal de reduir l'impacte ambiental sobre l'entorn i augmentar el benefici social. Consolidar l'aplicació de conceptes de RSC a través de les licitacions és un repte de tota l'empresa. Això es tradueix en la incorporació de criteris ambientals, ètics i socials en la contractació de determinats productes i serveis:

- Treballar d'acord amb el Codi Ètic, tant per l'empresa adjudicatària com per les seves empreses subcontractades. És per això que es demana l'adhesió al codi Ètic de BSM mitjançant la signatura del mateix.
- Respectar i protegir els drets humans i les llibertats reconeguts a la Declaració Universal dels Drets Humans i als principals acords internacionals, tant a la pròpia empresa com al seu àmbit d'influència.
- Assegurar la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Treballar de manera respectuosa amb el medi ambient.

6 Previsió de Futur

Els propers anys B:SM, podrà incorporar, modificar o eliminar, alguna de les certificacions previstes en aquest plec tècnic, en funció dels encàrrecs municipals i/o necessitat de

l'organització. En cas que es produeixi alguna d'aquestes situacions s'efectuarà la comunicació a l'adjudicatari amb un mínim de 2 mesos abans de la data de l'auditoria de certificació pertinent.

Barcelona, a data de la signatura electrònica

David Serrano Garcia

Director Corporatiu ESG i Sistema de Gestió Integrada