

Plec de prescripcions tècniques per l'auditoria externa del Sistema de Gestió de Qualitat del Servei Meteorològic de Catalunya segons la norma ISO 9001:2015



Generalitat de Catalunya



**Servei Meteorològic
de Catalunya**

Taula de continguts

1. NECESSITATS ADMINISTRATIVES A SATISFER	3
2. OBJECTE I ABAST	3
3. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR	5
4. REQUISITS DE LA PRESTACIÓ	6
5. PRESENTACIÓ DE LES OFERTES	7
6. DOCUMENTACIÓ	7
7. PENALITZACIONS	7
8. FORMA DE PAGAMENT	7

El contingut d'aquestes prescripcions tècniques deriva de la Certificació del sistema de gestió de Qualitat del Servei Meteorològic de Catalunya.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. NECESSITATS ADMINISTRATIVES A SATISFER

El present Plec té per objecte definir les especificacions, prescripcions, criteris i normes que regiran la contractació d'un servei d'auditoria i certificació del Sistema de Gestió de Qualitat segons la norma ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestió de Qualitat implementat al Servei Meteorològic de Catalunya (SMC) permet a l'organització desenvolupar i implementar les seves polítiques i objectius tenint en compte la millora contínua, la satisfacció del client, el benestar del treballador, el compliment dels requisits legals i el control dels riscos.

L'SMC va obtenir per primer cop, el novembre de 2015, el Certificat de Qualitat ISO 9001:2008. L'any 2017 es va adaptar la certificació a la nova edició de la norma ISO 9001:2015; el 2021 l'SMC va obtenir la renovació de la certificació i, havent superat les auditories de seguiment, el certificat actual és vigent fins el 29/07/2024.

Aquest certificat té una vigència de tres anys (cicle de certificació), passat aquest període s'ha de realitzar una Auditoria de Renovació de la certificació. Un cop obtinguda la nova certificació s'inicia un nou cicle de certificació de tres anys, on anualment s'han de realitzar auditories de seguiment per mantenir la certificació del Sistema de Gestió de Qualitat.

L'SMC té la voluntat de mantenir la certificació del Sistema de Gestió de Qualitat segons la norma ISO 9001:2015 i per aquest motiu requereix contractar una empresa certificadora acreditada per l'entitat ENAC, Entitat Nacional d'Acreditació, que serà l'encarregada de realitzar les auditories corresponents a un cicle de certificació, Auditoria Externa de Renovació (2024) i de seguiment (2025 i 2026).

Aquestes auditories són necessàries per comprovar el funcionament efectiu del Sistema de Gestió, verificar les millores introduïdes i, en definitiva, mantenir la validesa del certificat en el temps.

2. OBJECTE I ABAST

L'objecte d'aquesta contractació és la realització dels serveis d'auditoria i certificació d'un cicle de certificació de la norma ISO 9001:2015, que té una durada de tres anys (exercicis 2024, 2025 i 2026).

Els serveis a realitzar en el cicle de certificació comprenen les següents tasques:

- Una auditoria externa de renovació en català (any 2024)
- Una auditoria de 1r seguiment en català (any 2025)
- Una auditoria de 2n seguiment en català (any 2026)
- Emissió del certificat, si s'escau, en català, castellà i anglès

L'auditoria es realitzarà a les oficines centrals de l'SMC al carrer Dr. Roux 80, 1a planta, de Barcelona i actualment la plantilla està formada per 87 persones.

L'abast del Sistema de Gestió de la Qualitat inclou les activitats desenvolupades per l'SMC, concretament els serveis de:

- Modelització meteorològica pel consum intern i extern
- Predicció
- Vigilància
- Observació
- Serveis Climàtics
- Productes de Canvi Climàtic

I els serveis de suport necessaris per a la prestació del servei, concretament:

- Tecnologies de la Informació i Comunicacions: tant els serveis relacionats amb sistemes físics, és a dir tot el maquinari informàtic i de comunicacions, així com el programari comercial i també els serveis relacionats amb projectes TIC pel desenvolupament i manteniment de programari propi
- Sistemes d'Observació: implementació i manteniment de la infraestructura meteorològica
- Administració: Gestió Econòmica, RRHH i Contractació
- Serveis a Usuaris i Clients

L'abast està a disposició de totes les parts interessades ja que figura a la pàgina web de l'SMC.

Aquestes activitats es desenvolupen a Catalunya, si bé en algun cas es poden desenvolupar serveis de consultoria en altres països.

La tasca del Servei Meteorològic de Catalunya es du a terme principalment a les oficines centrals i a les infraestructures d'observació i teledetecció meteorològica, on s'hi realitzen tasques de manteniment.

Per realitzar aquestes activitats, l'empresa es suporta en la Llei 15/2011, de 14 de novembre, de Meteorologia i en els Estatuts de l'SMC.

3. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR

L'empresa adjudicatària realitzarà les auditories en els tres anys que dura la certificació, seguint els criteris establerts en la norma UNE-EN-ISO19011: Directrius per a l'auditoria dels sistemes de gestió, i ha de disposar de l'acreditació d'ENAC – Entitat Nacional d'Acreditació - per a la realització d'aquests serveis.

Per a totes les auditories, l'empresa acreditada que resulti adjudicatària farà com a mínim:

- Una reunió inicial de l'equip auditor amb les persones designades per l'organització per presentar l'equip auditor i explicar el funcionament general i objectiu de l'auditoria.
- Comprovacions in situ corresponents al compliment dels punts de les normes per a cada un dels processos a auditar. En finalitzar l'auditoria de cada procés es farà trasllat de les troballes a la persona responsable del procés corresponent per tal que entengui les possibles desviacions o observacions i les pugui analitzar i tractar adequadament.
- Una reunió final de l'equip auditor amb les persones designades per l'organització explicant les conclusions i comentaris de l'auditoria (acta de lectura de conclusions).
- Elaboració de l'informe d'auditoria. El format a presentar pot ser el que proposi l'empresa adjudicatària i ha de contenir els següents punts:
 - Dades generals de l'auditoria
 - Abast, objecte i criteris
 - Equip auditor
 - Relació de participants
 - Pla d'auditoria
 - Resum/notes de l'auditoria
 - Punts forts
 - Oportunitats de millora
 - Observacions
 - No conformitats
- Resolució de les possibles no conformitats detectades mitjançant l'anàlisi de la documentació enviada pels responsables del Sistema de Qualitat de l'SMC.
- Emissió del corresponent certificat en format digital, en els idiomes català, castellà i anglès, així com una còpia en format paper en català.

4. REQUISITS DE LA PRESTACIÓ

- El servei es realitzarà d'acord amb els criteris establerts per l'Entitat Nacional d'Accreditació (ENAC). És per això que només podran participar en aquesta licitació entitats acreditades per ENAC per a la certificació del sistema de gestió de qualitat ISO 9001.
- Es definirà un responsable del contracte per ambdues parts, que faran el seguiment i supervisió de les activitats objecte d'aquest contracte.
- Per a l'execució i desenvolupament de les diverses actuacions contemplades en aquest plec, l'empresa o entitat adjudicatària disposarà d'un equip de treball format per un auditor en cap, degudament acreditat.
- L'auditor en cap ha d'estar qualificat amb tres anys d'experiència en la darrera versió de la norma a auditar.
- Personal de l'SMC acompanyarà l'equip auditor durant tota l'auditoria.
- Sempre que sigui possible, l'equip auditor ha d'estar compost pels mateixos auditors/es durant la durada del contracte. En cas de substitució de l'auditor en cap presentat a l'oferta, s'haurà de notificar per escrit a l'SMC, proposant el nou recurs que el substitueixi. Aquest haurà de tenir una idoneïtat equivalent o superior a la presentada en l'oferta per donar compliment al plec. En cas contrari, l'adjudicatari haurà de cercar una alternativa.
- L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la documentació necessària per acreditar els requisits de qualificació de l'auditor/a proposat/da.
- Les auditories es realitzaran durant la tercera o quarta setmana del mes de juny a les oficines centrals de l'SMC al carrer Doctor Roux número 80, 1a planta (Barcelona).
- El pla d'auditoria haurà d'estar consensuat per les dues parts com a màxim 20 dies hàbils abans de la data fixada per l'execució de l'auditoria.
- L'empresa adjudicatària s'adaptarà al període i horaris d'auditories proposats per l'SMC (l'horari es situarà en la franja de les 08:30h a les 15h).
- L'auditoria es desenvoluparà en català, sent necessari un nivell de català equivalent a un nivell de suficiència C1, tant en les comunicacions verbals com escrites.
- L'informe d'auditoria es lliurarà en català en el termini màxim dels següents 15 dies hàbils des de la finalització de l'auditoria, considerant aquesta finalització a la reunió de finalització amb l'acta de lectura de les conclusions.
- En el cas del 2024, si l'SMC supera l'auditoria de renovació de la certificació, l'adjudicatari emetrà el corresponent certificat abans del 27 de juliol de 2024.

5. PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

Les empreses licitadores han de presentar:

- Certificat ENAC de l'empresa per certificats segons la norma ISO 9001:2015
- Equip de treball, adjuntar CV i certificat d'auditor extern
- L'oferta econòmica desglossada per auditoria de re-certificació, emissió del certificat i auditoria de seguiment.

6. DOCUMENTACIÓ

L'empresa adjudicatària inclourà en el lliurament a l'SMC la documentació original en format digital.

7. PENALITZACIONS

A l'inici de la contractació, l'SMC i l'adjudicatari/ària pactaran el pla de treball d'auditoria. S'aplicarà una penalització de 250 € per cada 5 dies hàbils de retard en l'entrega del pla d'auditoria i/o en l'entrega de l'informe final d'auditoria, d'acord amb la proposta presentada per l'adjudicatari en el moment de la licitació, que es descomptaran del pagament corresponent a l'anualitat on s'hagin produït.

8. FORMA DE PAGAMENT

L'import del servei serà abonat per l'SMC en finalitzar les tasques i un cop l'SMC hagi avaluat satisfactòriament l'entrega de l'informe anual d'auditoria i, si s'escau, el corresponent certificat.

Unitat de Serveis a l'Usuari i al Client