



EXPEDIENT PX SERV 42_23 (2024/00008078M)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA I D'AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE LA GESTIÓ DE LA QUALITAT (LOT 1) I DEL SERVEI D'AUDITORIA DE CERTIFICACIÓ DE LA "Q de Qualitat Turística" (LOT 2) A LA PLATJA DE GAVÀ.

Còpia electrònica de document - CSV: 15250326776523345050 . Original



ÍNDEX:

Clàusula 1. ANTECEDENTS	3
Clàusula 2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
Clàusula 3. PREVISIÓ D'INICI DELS TREBALLS	4
Clàusula 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I TERMINIS	5
Clàusula 5. MITJANS PERSONALS I MATERIALS A ADSCRIURE AL CONTRACTE.....	6



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA I D'AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE LA GESTIÓ DE LA QUALITAT (LOT 1) I DEL SERVEI D'AUDITORIA DE CERTIFICACIÓ DE LA "Q de Qualitat Turística" (LOT 2) A LA PLATJA DE GAVÀ.

EXPEDIENT PX SERV 42_23 (2024/00008078M)

Clàusula 1. ANTECEDENTS

Les platges de Gavà són visitades cada estiu per multitud de banyistes, per més de 1.200.000 persones. A mode d'exemple dir que l'any 2022 entre els mesos de maig a setembre es van comptabilitzar 1.348.652 usuaris, segons fonts de l'AMB. Els mesos de juny, juliol i agost van gaudir de les platges de Gavà més de 365.000 persones cada mes.

L'any 2010 l'Ajuntament de Gavà va iniciar un treball de coordinació transversal entre els diferents àmbits, departament i unitats municipals, així com amb altres empreses municipals i entitats supramunicipals que treballen directament a les platges del municipi.

L'any 2011 la platja de Gavà va obtenir per primer cop la certificació Q de Qualitat Turística, des de llavors cada any s'ha anat renovant la revisió o el seguiment segons el període de tres anys en que es trobés la certificació.

La norma UNE 13009:2016 a les platges, evidencia el compliment dels requisits tècnics d'aquesta norma dicta i implica un sistema de gestió de la organització orientat al servei a l'usuari i a la millora continua.

L'abast del Sistema de gestió de qualitat turística de les platges de Gavà inclou els següents processos:

- Procés de coordinació
- Procés de prevenció salvament i socorrisme
- Procés de seguretat
- Procés Neteja, Manteniment, Residus i instal·lacions
- Procés de Turisme
- Procés de Comunicació i Imatge
- Procés de Medi Ambient
- Procés de Mobilitat
- Procés de Concessions

Per això és necessari un **assessorament per al manteniment de la certificació de la Q de Qualitat turística a les platges**, per tal d'assegurar el correcte funcionament del sistema segons la norma i així evitar possibles no conformitats en la propera auditoria de control, que es preveu el proper mes de juliol o agost, i així garantir la renovació de la certificació, així com la **realització de l'auditoria interna** prèvia a l'auditoria de certificació.

Per a l'assessorament especialitzat i la realització de l'auditoria interna i l'auditoria externa és necessària la contractació de serveis externs.

Clàusula 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és regular la contractació del servei de consultoria i auditoria interna i l'auditoria de certificació pel manteniment de la Certificació de la Q de Qualitat de les Platges de Gavà, segons la norma UNE 13009:2016, que atorga el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) a les platges municipals de Gavà i de les Marines.

La certificació de la Q de Qualitat de les platges, segons la norma esmentada, contemplen unes revisions de cicles de tres anys: el primer any es fa una revisió del certificat i el segon i tercer any es fa un seguiment d'aquesta revisió.

Anualment un cop iniciada la temporada de bany, a partir de l'1 de juny, cal fer una auditoria interna i posteriorment una auditoria de certificació per avaluar tots els processos i aspectes que dicta la norma per tal de renovar el certificat.

Atenent les característiques i especificitats dels serveis que componen aquesta licitació i per tal de facilitar al màxim la concurrència dels diferents proveïdors, s'ha considerat els següents lots:

➤ **LOT 1: Consultoria i auditoria interna per la certificació de la Q de Qualitat Turística de les platges de Gavà i de les Marines**

Consultoria i auditoria interna pel manteniment de la certificació de la Q de Qualitat Turística de les platges de Gavà i les Marines, segons la norma UNE 13009:2016.

Platja	Longitud	Activitats/serveis
Platja de Gavà	2.700 m	3 guinguetes 4 quioscos de gelats
Platja de les Marines	700 m	1 guingueta 1 quiosc de gelats 1 platja amb gossos

➤ **LOT 2: Auditoria de certificació de la Q de Qualitat Turística de les platges de Gavà i les Marines**

Auditoria de certificació per la revisió i seguiment de la certificació de la Q de Qualitat Turística de les platges de Gavà i les Marines, segons la norma UNE 13009:2016.

Platja	Longitud	Activitats/serveis
Platja de Gavà	2.700 m	3 guinguetes 4 quioscos de gelats
Platja de les Marines	700 m	1 guingueta 1 quiosc de gelats 1 platja amb gossos

Clàusula 3. PREVISIÓ D'INICI DELS TREBALLS

La consultoria i auditoria interna estan previstes realitzar la primera sessió de consultoria a principis de juny coincident amb l'inici de la temporada de bany i l'auditoria interna la segona quinzena de juny.

L'auditoria de certificació està previst realitzar-la durant el mes de juliol, un cop realitzada l'auditoria interna, imprescindible per dur a terme l'auditoria de certificació, i amb un mínim de deu dies de termini per tal de resoldre l'exposat en l'informe i pla d'accions de l'auditoria interna.



Clàusula 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I TERMINIS

La persona contractista, serà la responsable d'assegurar-se que el sistema de qualitat estigui actualitzat i conforme als requisits de la normativa UNE ISO 13009:2016, que el personal ho coneix i ho aplica i no existeixen deficiències o dificultats que impedeixen la renovació del certificat.

Les responsabilitats del contractista seran totes les derivades dels punts que a continuació s'indiquen, sense exclusió total o parcial de cap d'ells.

La persona contractista ha de realitzar:

LOT 1: Consultoria i auditoria interna per la certificació de la Q de Qualitat Turística de les platges de Gavà i de les Marines

1. Consultoria

La sessió de consultoria de qualitat serà d'una sessió de 4 hores, on es concreta en el treball de les accions derivades del sistema de gestió de la Q de qualitat Turística.

Durant aquesta sessió el consultor farà un seguiment i revisió de l'execució dels procediments, processos, dels plans de qualitat, no conformitats i accions correctores, accions de millora, reunions del comitè, entre d'altres, del departament de Protecció Civil i Platges.

2. Auditoria interna

L'objectiu de l'auditoria interna és la revisió de tots els requisits, processos o punts de la norma UNE 13009:2016 i la realització d'un informe final i un pla d'accions de l'auditoria realitzada, imprescindibles per a l'auditoria de certificació.

L'auditoria interna tindrà una durada d'una jornada, de 8 hores de treball, on es farà el repàs de tots els processos i/o requisits de gestió de les platges sotmesos a la norma.

El contractista, haurà de presentar els treballs següents:

- 2.1 Pla d'Auditoria Interna, amb una antelació de 10 dies hàbils a la data de l'auditoria interna amb la proposta de revisió dels processos i punts de la norma segons la documentació vigent del departament de Protecció civil i platges
- 2.2 Informe d'Auditoria Interna, amb un màxim 5 dies hàbils després de l'Auditoria Interna, que incorporarà els següents aspectes:
 - Desenvolupament de l'Auditoria
 - Requisits de la norma auditats i desviacions trobades
 - No conformitats
 - Observacions
 - Recomanacions
 - Punts forts i conclusions
 - Pla d'accions



El contractista, també es comprometrà a donar resposta a les comunicacions i consultes de l'Ajuntament (mitjançant correu electrònic o telèfon) en un període màxim de 48 hores.

LOT 2: Auditoria de certificació per la certificació de la Q de Qualitat Turística de les platges de Gavà i les Marines

1. Auditoria de Certificació

L'auditoria de certificació es desenvolupa en diferents jornades, segons el cicle de la certificació de la Q de Qualitat

- 2 jornades de 8 hores, quan es tracti de la revisió de la certificació.
- 1 jornada de 8 hores, quan es tracti del seguiment de la certificació.

L'auditoria de certificació es desenvoluparà en dues etapes:

1a etapa. L'auditor verificarà si el disseny del sistema de gestió és adequat per a les seves operacions i si contempla tots els requisits de la norma aplicable, la UNE 13009:2016, emetent un informe en que s'indiquen potencials de millora, inclòs en l'informe d'auditoria.

2a etapa. L'auditor verificarà la implantació de possibles millores introduïdes per l'ajuntament i revisió formal del sistema de gestió per dictar sobre la conformitat d'aquest amb les exigències de les normes aplicables.

L'objectiu de l'auditoria externa és la revisió o seguiment de tots els requisits o punts de la norma UNE 13009:2016 i realització d'un informe final i un pla d'accions de l'auditoria realitzada.

El contractista, ha de realitzar els treballs següents:

- 1.1 Pla d'Auditoria de Certificació, amb una antelació de set dies hàbils abans de la data de l'auditoria amb la proposta
- 1.2 Auditoria, la data o dates assignades
- 1.3 Informe d'auditoria, en el termini determinat per l'ICTE, amb un termini aproximat de set dies hàbils després de l'auditoria on s'incorporaran els següents aspectes:
 - Tipus d'auditoria (seguiment o renovació)
 - Abast del sistema
 - Objectius de l'auditoria
 - Conclusions de l'auditoria
 - Assistents
 - Planificació de l'auditoria per obtenir la certificació
 - Emissió dels certificats

Clàusula 5. MITJANS PERSONALS I MATERIALS A ADSCRIURE AL CONTRACTE

Per a la correcta execució del contracte, la persona contractista haurà d'adscriure a l'execució del contracte, els mitjans tècnics, materials i humans suficients per executar



aquest contracte. En concret, els licitadors s'han de comprometre a adscriure, com a mínim, a l'execució del servei en cas de resultar adjudicatari del contracte:

LOT 1: Consultoria i auditoria interna per la certificació de la Q de Qualitat Turística de les platges de Gavà i de les Marines

L'empresa contractista haurà d'adscriure al contracte com a mínim un/a auditor/a amb formació i amb experiència mínima de 3 anys en matèria d'implantació de sistemes de gestió de qualitat en platges.

LOT 2: Auditoria de certificació per la certificació de la Q de Qualitat Turística de les platges de Gavà i les Marines

L'empresa haurà de comptar com a mínim amb un/a auditor/a amb formació i amb experiència mínima de tres anys en la realització d'auditories i emetre informes d'auditoria de certificació per la norma UNE-ISO 13009:2016 per a la valoració posterior i concessió dels certificats d'aquesta norma.

Pel dos lots:

El contractista haurà de garantir la idoneïtat del personal professional per realitzar les diferents funcions pròpies d'aquest contracte.

Si alguna de les persones contractades no té el rendiment esperat a criteri de l'Ajuntament de Gavà, aquesta podrà ser substituïda prèvia notificació amb un informe justificatiu i audiència als interessats/des, per un altre persona que compleixi els requisits establerts en el present Plec.

La Tècnica de protecció civil i
Coordinadora de platges