

Número d'expedient: PACC2024000064

---

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AUDITORIES INTERNA I EXTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT DE L'ÀMBIT DE FORMACIÓ DE LA UNITAT DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ**

### **OBJECTE DEL CONTRACTE**

És objecte del present contracte la prestació del servei d'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, del Servei de formació de la Unitat de Formació i Ocupació (2 lots).

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

- Lot 1: Servei d'auditoria interna del sistema de gestió de qualitat: Condicions tècniques que hauran de regir la contractació i prestació del servei de consultoria i auditoria interna del sistema de gestió de qualitat, en base als requisits establerts en la norma internacional UNE-EN ISO 9001
- 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.

EL Servei de Formació compta des de l'any 2004 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 subvencionats.

Donat aquesta obligatorietat d'acreditació i, que tant la solidesa i reconeixement extern, com la millora dels serveis certificats s'han anant assolint tal com ens diu l'evolució dels indicadors contemplats pel mateix sistema de qualitat, és convenient i necessari mantenir l'esmentada certificació, renovada anualment.

L'àbast del sistema de qualitat contempla:

- Formació ocupacional i contínua en: Assistència social, administració i auditoria,, gestió administrativa i financera internacional, idiomes, administrador de servidors i pàgines web, organització i gestió de magatzems.

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 formació ocupacional.

El codi CPV d'aquest contracte és: 79212000-3

## DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS

**Lot 1 Servei d'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 la unitat de Formació i ocupació de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat ho coneix i aplica i no existeixen deficiències o dificultats que impedeixen la renovació del certificat.

**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.

## FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

### Lot 1 Servei d'auditoria interna del sistema de gestió de qualitat:

L'adjudicatari es compromet a complir les condicions que s'exposen a continuació:

- Realització de l'auditoria interna, amb anterioritat a 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, que s'haurà de lliurar com a mínim quinze dies abans de l'auditoria.
- Realització de l'auditoria externa dels 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.

## **DURADA**

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 anualment i previ a la realització del servei.

El calendari de les auditories, interna i externa, s'adaptarà a l'horari laboral de l'equipament en que es realitzaran les auditories.

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

Lot 1 servei d'auditoria interna del sistema de gestió de qualitat:

- L'auditoria es realitzarà entre el mes de novembre o desembre de cada any.

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

- L'auditoria es realitzarà entre el mes de desembre o gener de cada any.

## **RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

La Unitat de Formació i ocupació de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat supervisarà els treballs efectuats per l'empresa adjudicatària. La persona responsable del sistema de gestió de qualitat, 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 de Sant Feliu 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

## **RECURSOS HUMANS**

**Lot 1 Servei d'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:

- 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.

## **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/a auditor/a.

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:

- 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.

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.

Lidia López Serna  
Cap d'Unitat de Formació i Ocupació

