



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA REALITZACIÓ DE LES AUDITORIES INTERNES ANUALS DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT BASAT EN LA NORMA UNE-EN-ISO 9001 VIGENT QUE TÉ IMPLEMENTAT ACCIÓ

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 dels serveis per a la realització de les auditories internes anuals del Sistema de gestió de la qualitat basat en la norma UNE-EN-ISO 9001 vigent que té implementat ACCIÓ.

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

2. Context del servei

ACCIÓ és l'agència pública per a la competitivitat de l'empresa catalana, adscrita al Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya. El seu objectiu és impulsar la competitivitat i el creixement del teixit empresarial català, a través del foment de la innovació, la internacionalització empresarial i l'atracció d'inversions.

ACCIÓ compta actualment amb 502 col·laboradors distribuïts entre les seves oficines i delegacions a Catalunya i Madrid (347 col·laboradors) i les 40 oficines a l'estranger (155 col·laboradors).

ACCIÓ té implantat un Sistema de Gestió de la Qualitat certificat per la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 des de l'any 1998, 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 tipologies d'activitats.

El Sistema estableix que anualment s'han de realitzar auditories de control i seguiment del seu funcionament.

ACCIÓ necessita el suport extern per a la realització de les Auditories Internes del Sistema de Gestió de la Qualitat basat en la norma UNE-EN-ISO 9001 vigent.

3. Descripció del servei, funcions i obligacions

A continuació es descriuen els treballs que conformen l'objecte del present contracte i que el contractista haurà de realitzar en l'execució del contracte.

L'adjudicatària haurà de garantir la prestació integral i el compliment de totes i cadascuna de les funcions que es descriuen en el present plec, en coordinació amb l'equip responsable de qualitat d'ACCIÓ:

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

a) Disseny i preparació:

- Encaix de les dates d'auditoria juntament amb ACCIÓ, preferiblement entre els mesos de maig i juny.





- Revisió del Pla d'Auditoria proposat per ACCIÓ i realització de propostes de millora. Caldrà donar resposta com a màxim en els 7 dies hàbils posteriors a la recepció del pla.
- Revisió de la documentació per al coneixement de l'organització i el seu Sistema de Gestió de la Qualitat facilitada per ACCIÓ.
- Reunió o reunions prèvies de preparació de les auditories en funció de les necessitats i el coneixement d'ACCIÓ.

b) Realització de les auditories:

- Realització de les auditories internes en base a la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat d'ACCIÓ i la norma UNE-EN-ISO 9001 vigent.
- Recollida de la informació tractada a les auditories internes, per tal d'elaborar els Informes d'Auditoria per cada àmbit.

c) Anàlisi de resultats

- Anàlisi de resultats i posada en comú amb l'equip d'ACCIÓ.
- Elaboració dels Informes d'Auditoria per cada àmbit (detecció de No Conformitats, Oportunitats de millora i Punts Forts) en base al model plantilla establert per ACCIÓ.
- Elaboració d'una presentació amb els principals resultats i àrees de millora per presentar al Comitè de Direcció.

d) Lliuraments

- Pla d'auditories revisat.
- Informes d'Auditoria per àmbit i lliurar-los com a màxim 15 dies hàbils després d'haver realitzat la darrera auditoria.
- Document de presentació amb els principals resultats i àrees de millora per presentar al Comitè de Direcció i lliurar-lo com a màxim 20 dies hàbils després d'haver realitzat la darrera auditoria.

e) Seguiment del projecte:

- Revisió dels Informes d'Auditoria i posada en comú amb l'equip d'ACCIÓ, i modificacions als informes, si s'escau.
- Resolució de dubtes i qüestions que puguin aparèixer dels resultats de les auditories, si s'escau.
- Realització de la presentació dels resultats al Comitè de Direcció, segons data estipulada per part d'ACCIÓ.
- Suport continu en l'execució del projecte.
- Adaptació a possibles canvis durant l'execució del projecte.

Els treballs d'auditoria interna s'hauran de realitzar seguint la norma UNE-EN-ISO 9001 vigent i sota les normes i procediments d'ENAC – Entidad Nacional de Acreditación.

L'empresa licitadora que resulti adjudicatària haurà de fer l'anàlisi inicial de la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat d'ACCIÓ i l'auditoria de certificació de l'any anterior.

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 13/01/2025	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/01/2028 Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Data creació còpia: 16/01/2025 08:48:52 Pàgina 2 de 6
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0H85XFAQQUVKCVFV637ZKZNXHGPREDU	



L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar un Informe d'auditoria per cada cadascun dels àmbits auditats que inclourà la seva opinió sobre l'adequació del Sistema de Gestió de la Qualitat a la norma UNE-EN-ISO 9001 vigent, de conformitat a allò establert per la norma en ISO/IEC 17021-1:2015.

Els àmbits que s'hauran d'auditar seran els que determini ACCIÓ en funció de les seves necessitats durant l'execució del contracte. S'estima, però, que els serveis/àrees a auditar seran els especificats a la clàusula cinquena d'aquest Plec.

Si els terminis estipulats no es compleixen, ACCIÓ aplicarà la sanció corresponent en funció de l'incompliment realitzat, d'acord amb l'establert a l'apartat Y del quadre de característiques del PCAP.

4. Equip de treball

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari i qualificat, per cobrir les tasques objecte del contracte i haurà d'adscriure a la seva execució un equip de treball que estarà format, com a mínim, per dues persones amb les característiques mínimes següents:

- 1) Un/a llicenciat/da o graduat que exercirà de responsable del projecte i auditor/a del projecte.
 - Ha d'aportar un mínim del 10% del seu temps de treball al projecte i donar suport en la coordinació del mateix i la interlocució amb ACCIÓ.
 - Perfil sènior que realitzi la coordinació de l'equip auditor i amb una experiència laboral mínima de 6 anys en consultoria per a la implementació de Sistemes de gestió de la qualitat i la realització d'auditories segons la norma UNE-EN-ISO 9001 vigent en el sector de l'Administració pública o serveis.
 - Formació i capacitació en termes de la implementació de la norma UNE-EN ISO 9001 vigent, de realització d'auditories i altres aspectes relacionats amb la norma d'un mínim de 15 hores.
 - Nivell d'anglès B1.
 - Experiència en la realització de projectes o d'auditories internes en mínim una empresa que tingui presència i establiment internacional.
 - Coneixements avançats d'informàtica i paquet office.
 - Aquesta persona serà la interlocutora per a les comunicacions que ACCIÓ hagi de realitzar amb l'empresa adjudicatària i serà la responsable de la gestió integral i econòmica del projecte, del manteniment dels documents de control i evolució del projecte que se'n poguessin derivar i del seguiment i control de tot allò relatiu a la gestió de recursos humans.
- 2) Un llicenciat/da o graduat/da que exercirà com a segon auditor/a del projecte.
 - Experiència laboral mínima de 5 anys en consultoria per a la implementació de Sistemes de gestió de la qualitat i la realització d'auditories internes segons la norma UNE-EN-ISO 9001 vigent en el sector de l'Administració pública o serveis.
 - Formació i capacitació en termes de la implementació de la norma UNE-EN ISO 9001 vigent, de realització d'auditories i altres aspectes relacionats amb la norma d'un mínim de 15 hores.
 - Nivell d'anglès B1.

	Doc. original signat per: Sandra Jiménez Arteaga 13/01/2025	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/01/2028 Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Data creació còpia: 16/01/2025 08:48:52 Pàgina 3 de 6
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ  0H85XFAQQUVKCVFV637ZKZNXHGPREFRU	



- Experiència en la realització de projectes o d'auditories internes en mínim una empresa que tingui presència i establiment internacional.
- Coneixements avançats d'informàtica i paquet office.

Cadascun/a dels llicenciats/des o graduats/es haurà d'haver participat en, com a mínim, tres contractes d'igual o similar naturalesa que l'objecte contractual en els darrers cinc anys.

S'entén per contractes aquells treballs o serveis professionals prestats a un client, amb independència que s'hagi formalitzat el seu encàrrec en un contracte, un full d'encàrrec o un encàrrec verbal, amb una dedicació horària mínima de 10 hores. És necessari que els serveis del contracte siguin d'igual o similar naturalesa que l'objecte contractual, de manera que incloguin treballs dels que s'enumeren (de manera enunciativa i no limitativa) a la clàusula tercera d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Tots els membres de l'equip de treball han de complir alhora amb els següents requisits:

- No trobar-se comprès en cap circumstància que doni lloc a un conflicte d'interessos (art. 38.6 del RGPD).
- Nivell C1 de català i castellà.
- Persona executiva, amb alta capacitat de planificació i d'organització.

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 baixa o substitució o impossibilitat de prestar els serveis de la persona adscrita al contracte, per causes justificades, el contractista haurà de designar una persona substituïda que compleixi els mateixos requisits previstos en aquest plec, en el plec de clàusules administratives particulars, en l'oferta presentada per l'empresa i en el contracte corresponent. El termini per disposar de la persona substituïda ha de ser 30 dies hàbils abans del període d'auditories. L'òrgan contractant avaluarà la idoneïtat del nou professional proposat i haurà d'autoritzar el canvi expressament.

Si aquesta substitució no és possible, en requisits i/o termini, ACCIÓ aplicarà la sanció corresponent en funció de l'incompliment realitzat, d'acord amb l'establert a l'apartat Y del quadre de característiques del PCAP.

La qualitat de les tasques desenvolupades estarà supervisada per ACCIÓ.

5. Condicions de la prestació del servei

L'equip auditor haurà de dedicar un nombre d'hores estimades segons l'especificat i desglossat per àmbit recollit en aquest apartat.

Les auditories s'han de realitzar preferiblement entre els mesos de maig i juny per tal que es pugui fer seguiment i implementació dels resultats abans de l'octubre, mes que caduca el certificat de l'acreditació segons la norma UNE-EN ISO 9001 vigent.

L'horari de les jornades en què s'hagin de realitzar les auditories ha d'estar comprès entre les 9h i les 15h franja horària de Barcelona i en altres horaris, prèviament acordats, en cas d'haver d'auditar serveis de les Oficines exteriors amb altres franges horàries.



ACCIÓ

Catalonia Trade & Investment

El contractista ha de lliurar els Informes d'Auditoria per cada àmbit amb els resultats detectats (No conformitats, Oportunitats de millora i Punts forts) en base a la plantilla model establerta per ACCIÓ, com a màxim 15 dies hàbils després d'haver realitzat la darrera auditoria.

També haurà de lliurar un Document de presentació amb els principals resultats i àrees de millorar per presentar al Comitè de Direcció i lliurar-lo màxim 20 dies hàbils després d'haver realitzat la darrera auditoria.

L'empresa contractista haurà de dotar el seu personal de totes les eines necessàries amb la finalitat d'executar les tasques amb la major eficàcia i eficiència.

Així mateix, haurà de disposar de mitjans digitals i electrònics propis, per tal de prendre notes a les auditories in situ que serviran per després elaborar els Informes d'auditoria.

Les auditories s'hauran de poder realitzar presencialment a les Oficines d'ACCIÓ o per videoconferència a través del Teams.

Les reunions puntuals de seguiment amb ACCIÓ es realitzaran a les oficines de la seu central d'ACCIÓ ubicades a Passeig de Gràcia, 129 o per videoconferència a través del Teams, segons el que s'acordi.

Els serveis seran prestats, per escrit o verbalment en català i en les llengües espanyola i anglesa, quan sigui necessari.

La previsió de serveis / àrees subjectes a ser auditats anualment, i les hores de dedicació que suposen són:

Auditoria - Àmbit	Estimació anual	Hores de dedicació
Gestió dels incentius i àrees tècniques que avaluen i justifiquen expedients (línies d'estratègia empresarial, innovació, internacionalització i captació d'inversió estrangera)	1	51,5
Gestió integral de serveis: línies de negoci d'estratègia empresarial, innovació, internacionalització i captació d'inversió estrangera	1	43
Gestió de les acreditacions, i àrees tècniques que avaluen els acreditats, si es considera necessari	1	10
Gestió del talent	1	8,25
Gestió dels serveis generals	1	7
Gestió de la despesa i la contractació	1	8,25
Gestió de les TIC	1	7
Gestió de la qualitat	1	5,5
Gestió de la satisfacció	1	5,5
Direcció	1	5
TOTAL		151





Aquesta és una estimació de les prestacions a realitzar durant l'execució del contracte i no suposa una obligació de despesa per part d'ACCIÓ, atès que aquestes es determinaran en funció de les necessitats que es produeixin durant l'execució del contracte.

6. 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 la persona responsable del projecte designat per l'empresa adjudicatària.

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

En qualsevol moment i sense previ avís, el responsable del contracte per part d'ACCIÓ podrà obtenir de la persona responsable del projecte nomenat pel contractista tota la informació que consideri necessària per al seguiment de les activitats derivades d'aquest contracte.

Totes les comunicacions, les gestions i les trameses de documentació s'han de fer exclusivament per mitjans electrònics i, en cas que estiguin signades, amb certificat digital, amb la finalitat de garantir el nivell de seguretat necessari.

Barcelona, a la data de signatura electrònica.

Sandra Jiménez
Secretària Executiva d'ACCIÓ



Doc. original signat per:
Sandra Jiménez Arteaga
13/01/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 16/01/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0H85XFAQQUVKCVFV637ZKZNXHGPREPRU

Data creació còpia:
16/01/2025 08:48:52

Pàgina 6 de 6