



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT, MANTENIMENT I ADEQUACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DE LES PLATGES DE CALELLA

1.- Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació del servei d'assessorament i consultoria per donar suport a les tasques que es deriven del Sistema de Gestió de Qualitat de les Platges de Calella d'acord amb els requisits que estipulen els diferents segells de qualitat / sostenibilitat que actualment apliquen a les platges de Calella com són:

- Q de Qualitat
- EMAS
- BIOSPHERE

2.- Característiques del servei que haurà de prestar l'empresa adjudicatària

2.1. Col·laboració a l'adaptació de la documentació a les modificacions pròpies de Ajuntament de Calella o nous requisits detectats.

- Algunes de les modificacions poden estar motivades per:

- Adaptació a nous processos o procediments.
- Incorporació dels nous requisits normatius o canvis a la valoració de riscos o les fitxes de processos.
- Modificacions a procediments no incorporats a la documentació actual.
- Incorporació explícita de l'estratègia i pla de negoci de l'empresa a la documentació del sistema integrat de gestió.
- Adaptació del Sistema als resultats d'auditories, noves legislacions o nous requisits.
- Incorporació dins del sistema integrat de gestió de requisits complementaris útils com de seguretat i salut o propis de l'activitat.

- **Manteniment i actualització dels requisits ambientals.**

- **Reunions presencials** amb els responsables de les diferents àrees, amb l'objecte de detectar les modificacions necessàries al sistema de gestió.

- Actualització del llistat de "documents i registres" i de la "documentació externa".

2.2. Seguiment i planificació del Sistema Integrat de Gestió de la Qualitat de les Platges

- **Identificació, avaluació i actualització de riscos i oportunitats** dels processos. Detecció de plans d'acció sobre els riscos i oportunitats significatius.

- **Actualització, seguiment i millora dels indicadors del sistema.** Els indicadors han de ser una eina de seguiment dels processos, d'acord amb el pla estratègic.

- Proposta i seguiment dels **objectius**, vinculats amb la política.



- **Col·laboració a la preparació i participació al Comitè de Platges** i/o reunions amb els Responsables implicats al Sistema de Gestió. L'objectiu és el seguiment del certificat Q de la platja de Garbí, dels altres reconeixements de la platja com ara EMAS, Bandera Blava i UNE ISO 14001 així com la millora de l'eficiència de la implantació.
- Si s'escau, suport a les tasques relatives al procés de certificació del segell Biosphere que atorga l'Institut de Turisme Responsable (ITR) a tota la destinació així com les tasques de suport necessàries a fi de garantir la disposició de documentació que s'escau per manteniment de dita certificació.
- Col·laboració a l'elaboració de l'**Informe de Temporada** del Sistema Integrat de Gestió.
- Actualització dels requisits legals i no legals aplicables; i verificació del seu compliment.

2.3. Integració dels certificats a l'Estratègia de la platja.

- Valoració de les necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès així com el seu nivell de satisfacció.
- Elaboració, actualització i seguiment del quadre de comandament que incorpori els indicadors del sistema de gestió, a partir dels objectius, riscos i oportunitats dels processos. Els indicadors han de ser una eina per seguir l'estratègia, pla de treball i els processos que s'inclouen al Sistema Integrat de Gestió.
- Proposta i seguiment dels objectius de les platges i els objectius del sistema integrat de gestió, vinculades amb la política, el sistema integrat de gestió, pla estratègic i pla de treball.
- Preparació, participació a reunions amb l'ajuntament i elaboració de les actes que se'n deriven amb l'objectiu de seguir contribuint a millora contínua de l'eficiència i eficàcia del management i estratègia.
- Preparació, elaboració i participació de l'**Informe de Temporada** que tingui en compte els resultats i propostes de millora del Sistema de Gestió.

2.4. Elaborar l'Informe de Temporada

- Recull de les dades necessàries per elaborar la Declaració i la Revisió.
- Redacció de la Declaració i la Revisió per la Direcció.
- Suport i assistència per la seva aprovació.
- Assistència per la seva comunicació posterior

2.5 Recursos Humans

- Col·laborar a l'elaboració del **Pla Anual de Formació**.
- Seguir i actualitzar el Pla Anual de Formació.
- Impartir la "**Formació bàsica de gestió**" i el sistema de gestió.
- Impartir la "Formació en l'ús de la metodologia.





2.6. Valorar i seguir la satisfacció dels usuaris

- Validar, modificar, i elaborar, (segons escaigui) les enquestes de satisfacció dels clients i de check-list de seguiment de les platges.
- Buidatge i anàlisi dels resultats de les enquestes.
- Ajuda en el tractament de les reclamacions dels usuaris.
- Ajuda en la comunicació ambiental amb les parts interessades; i si s'escau, assistència a reunions amb elles.
- Preparació i participació a l'Òrgan Consultiu de Platges de Calella.
- Representació de l'Ajuntament en equips de treball i altres organismes, quan així ho consideri l'Ajuntament. Alguns d'aquestes reunions i equips de treball poden estar motivades per l'Agència Catalana de l'Aigua o altres administracions.
- Participació, si s'escau i així ho considera adient l'Ajuntament, als òrgans de seguiment de Biosphere entre altres.

3.- Lloc de prestació dels serveis i durada del contracte

El lloc de prestació dels serveis és el terme municipal de Calella.

El contracte tindrà una durada d'1 any a partir de la formalització (signatura del contracte) i podrà ser objecte prorrogable anualment per 3 anys més sempre que les seves característiques romanguin inalterables durant el seu període de durada.

Aquesta pròrroga serà expressa, acordada per l'òrgan de contractació i és obligatòria per a l'adjudicatari, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb 2 mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

No obstant tot l'establert en els paràgrafs anteriors, el termini de finalització total del contracte, incloses les seves pròrrogues, essent la durada màxima del contracte de 4 anys.

Calella, a la data de la signatura electrònica

