

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CONSULTORIA DE MANTENIMENT DELS SISTEMES INTEGRATS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (ISO 9001) I CONTINUITAT (ISO 22301), I CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AUDITORIA EXTERNA DE CERTIFICACIÓ I SEGUIMENT CONFORME LES NORMES ISO 9001 I 22301 DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA

Procediment OBERT SIMPLIFICAT

Exp. Núm.: 112-2026-4

INDEX

1. Context.....	3
2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir.....	3
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista	4
4. Finalitats i objectius a assolir.....	6
5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació.....	6
6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions	8
7. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores.....	9

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. Context

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya, per a que els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil quan es trobin davant d'una situació d'emergència.

El CAT112 està certificat en la ISO 22301 des de l'any 2014 i en la ISO 9001 des del 2016. Durant l'any 2021, d'acord amb les recomanacions de les auditories externes i per tal d'optimitzar els recursos tant tècnics com econòmics de que disposa, es va realitzar la integració dels dos sistemes de gestió garantint el compliment de les dues normes.

El CAT112 no disposa dels recursos necessaris per dur a terme les tasques de manteniment anual integrat que els sistemes de gestió de continuïtat i qualitat requereixen, de manera que es realitza una contractació única per la consultoria del sistema de continuïtat i de qualitat. El manteniment de la certificació així com la realització de les auditories internes que requereix la norma, s'han de dur a terme amb personal amb experiència i qualificació per a realitzar aquestes funcions, i el CAT112 no disposa de personal suficient qualificat per a realitzar aquestes tasques.

La finalitat de la contractació és el manteniment anual integrat dels sistemes de gestió de qualitat i continuïtat en base a les normes ISO 9001 i 22301 respectivament, per al període 2026-2028.

Per altra banda, per tal d'alinejar el cicle de certificació per a les dues normes, la finalitat de la contractació esdevé també l'auditoria externa de certificació de les dues normes per l'any 2026 i les posteriors auditories de seguiment durant els propers dos anys (2027 i 2028).

La naturalesa del contracte requereix el servei d'una empresa certificadora que disposi de les acreditacions reconegudes per la IAF, que garanteixen la seva independència i capacitat per avaluar els requeriments de les normes ISO 22301 i 9001 reconegudes internacionalment.

2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del servei de consultoria de manteniment dels dos sistemes integrats de gestió qualitat i continuïtat basats en les normes ISO 9001 i ISO 22301, així com l'auditoria interna corresponent, per al període 2026-2028, definint així les seves qualitats.

Amb la realització de l'objecte contractual referit, l'òrgan de contractació pretén cobrir les següents necessitats i/o funcionalitats:

L'objecte del **LOT 1** consisteix en:

La licitació comprèn el servei de consultoria de manteniment dels dos sistemes integrats de gestió qualitat i continuïtat basats en les normes ISO 9001 i ISO 22301, així com l'auditoria interna corresponent, per al període 2026-2028.

Les normes inclouen els 3 centres de treball del CAT112 i tots els treballadors involucrats en el servei d'atenció a les emergències (35 treballadors en plantilla del CAT112 i 280 treballadors externs entre gestors, operadors, supervisors).

El servei serà complert incloent la organització i planificació de tasques, proposta i redacció de documents, manteniment de la documentació, registres i indicadors del sistema de gestió, proves, acompanyament en tot el procés, formació a tot el personal involucrat, auditoria interna, assessoria i acompanyament en l'auditoria externa, gestió d'al·legacions i resta de tasques necessàries per a garantir l'objecte del contracte.

L'objecte del **LOT 2** consisteix en:

La licitació comprèn l'auditoria externa de certificació de les dues normes per l'any 2026 i les posteriors auditories de seguiment durant els propers dos anys (2027 i 2028). Les característiques del servei són les següents:

- Auditoria externa de la certificació ISO22301 i ISO9001 del procés general de la trucada del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya en l'any 2026.
- Planificació i realització de les auditories externes de seguiment de les normes ISO22301 i ISO9001 per a l'any 2027 i per a l'any 2028.
- Realització de l'expedient de traspàs de certificació (si escau).
- Tramitació i/o generació de 3 nous certificats d'acreditació de les dues normes ISO en català, castellà i anglès (en el cas que sigui necessari).
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les acreditacions reconegudes per IAF (International Accreditation Forum) en les dues normes a certificar: ISO 22301 i ISO 9001.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

LOT 1:

Les activitats i funcions que ha d'assumir l'empresa contractista s'estableixen en base a uns objectius específics definits a continuació:

3.1. Diagnosi i planificació

Com a màxim durant les dues primeres setmanes des de l'adjudicació del contracte, s'haurà de realitzar una diagnosi de la gestió de la qualitat i continuïtat actual en el CAT112, detectant potencials àrees de risc i presentar un calendari amb la planificació acurada de les tasques i tota la documentació a entregar del projecte, que haurà de ser validada pel CAT112.

3.2. Integració i manteniment

L'empresa adjudicatària realitzarà totes les accions necessàries de seguiment per garantir el manteniment de les certificacions dels dos sistemes integrats, així com identificar potencials noves àrees dels dos sistemes de gestió a ser unificades. En general:

- L'adjudicatari serà el responsable de la revisió, redacció i manteniment de tots els documents d'ambdós sistemes. Realitzarà el recull de la informació via documentació, entrevistes, reunions, etc. i proposarà validar o canviar els sistemes existents. CAT112 traspasarà la informació sol·licitada pel que fa al servei i els sistemes de gestió i validarà i autoritzarà les propostes.
 - Identificar millores en els sistemes de gestió, i identificar potencials nous documents a ser unificats, i realitzar la integració.
 - Involucrar a tota l'organització en la gestió del risc, identificant i valorant quins riscos són els que poden tenir més impacte en el servei d'emergències que s'ofereix a la ciutadania, així com l'anàlisi d'oportunitats de millora.
 - Seguiment i manteniment mensual d'indicadors, no conformitats, pla de qualitat i tots els registres de control de la informació documentada.
 - Preparació i participació en les reunions de Revisió per la direcció (mínim 2 reunions anuals al llarg de l'execució del contracte), així com la realització de l'acta corresponent.
 - Gestió de les no conformitats i detecció d'accions de millora en la gestió de la qualitat.
 - Definició del calendari i pla d'auditoria interna. Les auditories internes s'haurà de realitzar durant el mes d'octubre per garantir un interveal de temps suficient entre auditories internes i externes.
 - Execució de l'Auditoria interna del Sistema de gestió de qualitat i continuïtat en base a les normes ISO 9001 i ISO22301, i realització de l'informe corresponent.
 - Suport presencial al CAT112 en el procés d'auditoria externa, per part d'un Organisme Certificador.
 - Reunions periòdiques -com a mínim mensuals- de seguiment de projecte. Reunions extraordinàries si és necessari per tractar temes concrets.
 - Realització d'informes i actes que el CAT112 consideri necessàries per al bon seguiment del projecte.
 - Realització del pla de formació i sessions de formació al personal involucrat en els sistemes de gestió. Preparació de continguts i qüestionaris de formació.
 - Redacció dels plans de proves i participació en aquestes, seguiment i valoració.
- L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

LOT 2

Les activitats i funcions que haurà d'assumir l'empresa adjudicatària són les següents:

- Auditoria externa de la certificació ISO 22301 i ISO 9001 del procés general de la trucada del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya en l'any 2026
- Auditoria externa de seguiment de seguiment de les certificacions ISO 9001 i 22301 dels anys 2027 i 2028.

- Tramitació i/o generació dels nous certificats d'acreditació de les dues normes ISO en català, castellà i anglès (en el cas que sigui necessari).
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar, directament i no a través de tercers, de les acreditacions reconegudes per IAF (International Accreditation Forum) en les dues normes a certificar: ISO 22301 i ISO 9001.
- Tramitació de l'expedient de traspàs de certificació (si escau).
- Les auditories externes es realitzaran en els mesos de novembre i desembre dels anys 2026, 2027 i 2028, en el nombre de jornades que correspongui.

El servei inclourà també els tràmits i gestions, redacció d'informes, expedició de certificats, taxes, etc. necessaris per una auditoria completa.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

LOT 1:

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Manteniment dels sistemes integrats de gestió de la qualitat (ISO 9001) i de la continuïtat (ISO 22301)
- Realització auditories internes
- Suport en el procés d'auditoria externa

LOT 2:

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Auditoria de Certificació del Sistema de Continuïtat de negoci segona la norma ISO 22301 en l'any 2026.
- Auditoria de Certificació del Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma ISO 9001 en l'any 2026.
- Auditoria de seguiment de la Certificació de les normes ISO 22301 i ISO 9001 en l'any 2027.
- Segona auditoria de seguiment de la Certificació de les normes ISO 22301 i ISO 9001 en l'any 2028.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts.

Normativa vigent d'obligat compliment

L'empresa adjudicatària serà responsable que el seu personal compleixi les normatives legals de seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació durant la prestació dels seus serveis i serà igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin incórrer.

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs, que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a fitxers que continguin dades de caràcter personal de propietat de la Generalitat de Catalunya, els serà d'aplicació allò que estableix el Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'empresa adjudicatària adaptarà el seu servei a allò que s'estableix els protocols de seguretat i en especial, el compliment de les mesures tècniques i organitzatives que aplica el CAT112.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat.

LOT 1:

L'oferta haurà d'incloure l'organigrama de l'equip de treball, els seus perfils, les seves funcions dins del projecte i la seva dedicació (concretant nombre d'hores i jornades). Aquest equip haurà d'estar integrat com a mínim per a 3 professionals qualificats que garanteixin la continuïtat del projecte.

La empresa licitadora inclourà en la seva oferta el perfil tècnic dels consultors amb referències, titulacions i , experiència, etc.

Perfil equip de treball:

- L'equip de treball ha d'acreditar una experiència mínima de 3 projectes de consultoria en ISO9001
- L'equip de treball ha d'acreditar una experiència mínima de 2 projectes de consultoria en ISO22301.
- L'equip de treball ha d'acreditar una experiència mínima de 3 projectes d'integració de sistemes de gestió.
- El personal que realitzi l'auditoria interna ha d'acreditar la certificació d'auditor intern en ISO9001 i ISO22301.

L'equip de treball haurà de dur a terme totes les tasques descrites al present plec de prescripcions tècniques.

El personal que realitzi l'auditoria interna ha de ser independent de l'equip de treball que realitza el manteniment. L'auditoria interna es durà a terme per un o més professionals i en les jornades necessàries per a realitzar una auditoria completa per a verificar el compliment dels sistemes de gestió de qualitat i continuïtat del CAT112 segons les normes ISO9001 i ISO22301.

S'haurà de garantir un personal de back up de l'equip, que en cas d'haver de substituir a un o més professionals de l'equip principal, haurà de garantir en tot moment que es compleixen els requeriments de perfil que es sol·liciten per a l'equip de treball principal, i que es detallen al principi d'aquest apartat.

LOT 2:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, directament i no a través de tercers, de les acreditacions reconegudes per IAF (International Accreditation Forum) en les dues normes a certificar: ISO 22301 i ISO 9001.

L'empresa adjudicatària disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

L'adjudicatari haurà de garantir la prestació del servei descrit en els apartats anteriors.

El servei s'haurà de prestar als següents centres:

- CAT112 L'Hospitalet (Granvia de l'Hospitalet, L'Hospitalet de Llobregat).
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).
- Serveis Centrals del Departament d'Interior i CAT112. (C. Diputació, 355, 08009 Barcelona).

Documentació acreditativa

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, directament i no a través de tercers, de les acreditacions reconegudes per IAF (International Accreditation Forum) en les dues normes a certificar: ISO 22301 i ISO 9001.

Descripció de mitjans personals

L'oferta haurà d'incloure l'organigrama de l'equip de treball, els seus perfils, les seves funcions dins del projecte i la seva dedicació (concretant nombre d'hores i jornades).

El preu final del plec inclou tots els desplaçaments i dietes necessaris per a la execució de les feines contractades

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

LOT 1:

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima mensual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la següent manera:

- Validació calendari anual amb la planificació detallada de tasques i documentació a entregaren els primers 15 dies de contracte.
- Reunions periòdiques, amb periodicitat mínima mensual de seguiment de l'execució de tasques i documentació segons planificat.

LOT 2:

Es considerarà finalitzat els servei d'auditoria externa de les ISO 9001 i ISO 22301 un cop s'hagi rebut l'informe d'auditoria externa i s'hagi revisat i donat resposta en el cas que així s'indiqui, per als anys 2026, 2027 i 2028.

Penalitzacions:

Es consideren les següents penalitzacions per incompliment del contracte

- Incompliment en el termini d'entrega de l'informe d'auditoria: l'equip auditor haurà de presentar l'informe d'auditoria externa en un termini màxim de 30 dies des de la finalització de l'auditoria. (5% del preu del contracte de penalització per incompliment).
- No compliment de les dates establertes per a la realització de l'auditoria externa (10% del preu del contracte de penalització per incompliment).

7. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, l'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació següent:

LOT 1:

- Descripció detallada del servei ofert.

- Model organitzatiu i metodologia de gestió del servei.
- Equip de treball i proposta de model organitzatiu, segons l'apartat 5.

LOT 2:

- Acreditació reconeguda per IAF (International Accreditation Forum) en la norma ISO 22301.
- Acreditació reconeguda per IAF (International Accreditation Forum) en la norma ISO 9001.
- Organigrama de l'equip de treball, els seus perfils, les seves funcions dins del projecte i la seva dedicació (concretant nombre d'hores i jornades).

Signat electrònicament

Andreu Alfonso Barrios
Subdirector CAT112