

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI D'AUDITORIES INTERNES I SUPORT
TÈCNIC DELS SISTEMES DE MEDI AMBIENT I
QUALITAT DE LES EXPLOTACIONS D'FGC
TURISME**

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC	3
2.	ABAST DEL SERVEI	3
3.	ÀMBIT DE PRESTACIÓ.....	3
4.	DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI	4
4.1	Situació actual.....	4
4.2	Competències i aspectes a desenvolupar.....	5
4.2.1	Auditoria Interna	5
4.2.2	Consultoria	6
4.3	Descripció de les tasques.....	6
4.3.1	Àmbit de la certificació.....	7
4.4	Metodologia.....	7
4.5	Planificació.....	8
4.5.1	Distribució jornades d'auditoria.....	8
5.	CONDICIONS DEL SERVEI.....	9
5.1	Consideracions generals	9
5.2	Control de qualitat i supervisió.....	10
5.3	Materials i equipaments necessaris	10
5.4	Coordinació i seguiment del contracte.....	10
5.5	Seguretat i Protecció de Dades.....	10
5.6	Confidencialitat.....	11
6.	TRANSICIÓ DEL SERVEI	12
7.	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR	12
	ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME	13

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com a objectiu definir les operacions necessàries que s'han de complir, per a l'execució del servei d'auditories internes de sistemes de medi ambient i qualitat de les explotacions d'FGC Turisme.

En tot el què no s'especifica al present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Administratives, així com en les normatives d'obligat compliment, en especial aquelles relatives a la Prevenció de Riscos Laborals i Reial decret 1627/1997.

2. ABAST DEL SERVEI

FGC Turisme comprèn les explotacions relacionades en l'àmbit ferroviari i de transport per cable de diferents comarques de muntanya de Catalunya. Són explotacions de servei de transport turístic i lleure on dins de la seva estratègia empresarial, com és obvi, hi ha una ferma consciència de servei al client i de protecció del medi natural, en tant en quant es localitzen a prop d'espais naturals protegits.

L'experiència d'FGC Turisme en quant a la implantació de Sistemes de Gestió de medi ambient i de qualitat és ja dilatada en el temps, essent Vall de Núria la 1a. estació de muntanya d'Europa en certificar el seu Sistema basat en la Norma ISO 14001 l'any 2001. Posteriorment hem anat certificant altres explotacions que s'han anat incorporant dins del mateix sistema, amb l'objectiu de continuar amb aquesta dinàmica sempre que dins d'FGC Turisme es vagin incorporant altres explotacions.

El fet d'incorporar més unitats d'explotació certificades dins del nostre Grup ha fet que ens plantejem la creació d'un sistema multi-emplaçament que ens permeti ser més eficients en la gestió, així com poder explorar sinergies que el facin més robust. D'aquesta manera FGC Turisme actuaria com a cap visible de la certificació del qual penjarien la resta d'unitats d'explotació o "sites" individuals.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ

S'inclouen a l'abast del contracte totes les destinacions turístiques d'FGC Turisme, així com les que es puguin incorporar en un futur.

Actualment son:


- LA MOLINA (LM)
 - 17537 La Molina – Alp, Toses i Bagà, comarques de la Cerdanya, Ripollès i Berguedà (Girona)

- VALL DE NÚRIA (VN)
 - Pl. Estació Ribes-vila, 3
 - 17534 Ribes de Freser i Queralbs, comarca del Ripollès (Girona)
- ESPOT (ES)
 - Estació de muntanya d'Espot Esquí
 - Pla de Berradé s/n
 - 25597 Espot, comarca del Pallars Sobirà (Lleida)
- PORT AINÉ (PA)
 - Estació de muntanya de Port Ainé
 - Hotel Port Ainé 2000
 - 25594 Rialp, comarca del Pallars Sobirà (Lleida)
- VALLTER (VTR)
 - Pla de Morens s/n
 - 17867 Setcases, comarca del Ripollès (Girona)
- BOÍ TAÜLL (BT)
 - Pla de Vaques s/n
 - 25528 Vall de Boí, comarca de l'Alta Ribagorça (Lleida)
- CREMALLERA I FUNICULARS DE MONTSERRAT (EM)
 - Polígon Industrial "El Tortuguer"
 - 08691 Monistrol de Montserrat, comarca del Bages (Barcelona)
- TREN DEL CIMENT (FERROCARRIL TURÍSTIC DE L'ALT LLOBREGAT) (FTALL)
 - Carretera B-402, PK 8,5
 - 08696 La Pobla de Lillet, comarca del Berguedà (Barcelona)
- PARC ASTRONÒMIC DEL MONTSEC (PAM)
 - Camí del Coll d'Ares, s/n
 - 25691 Àger, comarca de la Noguera (Lleida)
- OFICINES SARRIÀ FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
 - Carrer dels Vergós, 44
 - 08017 Barcelona, comarca del Barcelonès (Barcelona)

4. DESCRIPCIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

4.1 Situació actual

L'estat actual és el següent:

PLANTILLA MITJANA I ESQUIADORS/HORA	LA MOLINA		VALL DE NÚRIA		ESPOT		PORTAINÉ		VALLTER		EM	PAM
	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	ISO 14001
	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	60,7	28.380	88,6	7.440	17,7	6.920	35,7	10.810	14	9.800	47,6	11

Estat de les certificacions:

ESTAT CERTIFIC.	LA MOLINA		VALL DE NÚRIA		VALLTER		ESPOT		PORTAINÉ		BOÍ TAÜLL	EM	PAM
	ISO 14k	UNE 188002	ISO 14k	UNE 188002	ISO 14k	UNE 188002	ISO 14k	UNE 188002	ISO 14k	UNE 188002	ISO 14k	ISO 14k	ISO 14k
RENOV.	31/07/24	28/06/24	31/07/24	28/06/24	31/07/24	28/06/24	31/07/24	28/06/24	31/07/24	28/06/24	En procés	31/07/24	31/07/24
VIGÈNCIA	02/12/27	27/06/27	02/12/27	27/06/27	02/12/27	27/06/27	02/12/27	27/06/27	02/12/27	27/06/27	En procés	02/12/27	02/12/27

4.2 Competències i aspectes a desenvolupar

4.2.1 Auditoria Interna

L'objecte és realitzar les auditories internes integrades dels sistemes de ISO 14001:2015 i UNE 188002 de les certificacions implantades, o en procés de certificar, a les unitats d'explotació esmentades anteriorment, tenint en compte que de manera majoritària son organitzacions amb diversitat de serveis turístics integrats com hotel, transport ferroviari, restauració, dispensari mèdic, estació de muntanya, basílica o activitats a l'aire lliure entre altres. De tal manera, l'objecte final serà l'informe d'auditoria interna que inclogui l'abast de certificació que correspongui en cada unitat d'explotació, fent èmfasi al tractament de l'auditoria interna dins del termes de consultoria i de preparació per a l'auditoria externa.

Per tant els treballs a realitzar serien:

- Auditoria interna-consultoria anual del SGA basat en la Norma ISO 14001:2015 a cada un dels centres que pertoqui.
- Auditoria interna-consultoria anual del Sistema de Qualitat basat en la norma UNE 188002 per a estacions de muntanya a cada un dels centres que pertoqui.
- Les visites extraordinàries a les instal·lacions que es considerin necessàries.

El Sistema documental s'analitzarà en les dependències de les explotacions d'FGC Turisme, que no realitzarà enviaments previs de procediments ni manuals del Sistema.

Les dates d'auditoria interna seran acordades pels responsables d'ambdues entitats, previ enviament del planin d'auditoria corresponent amb una antelació mínima de dues setmanes a la data de l'auditoria, tenint en compte tant la disponibilitat dels auditors com del personal d'FGC Turisme.

4.2.2 Consultoria

Servei de consultoria en base als requeriments de l'àrea d'FGC en la implantació de diferents projectes o manteniment del Sistema de Gestió Multi-Site de l'àrea d'FGC Turisme.

- Presentin la bateria d'indicadors transversals i transfronterers, amb filtres que permetin comparacions temporals i, quan pertoqui, comparacions amb valors de referència d'altres territoris de muntanya (en format agregat i anonimitzat).
- El servei de consultoria donarà suport integral a l'àrea d'FGC Turisme a través de les següents línies d'actuació: l'actualització permanent de formacions i normatives per adaptar FGC Turisme als nous requeriments legals; el disseny i implantació de procediments per a la incorporació de noves certificacions ISO; i la formació de nou personal adscrit a FGC Turisme. Així mateix, la consultoria ofereix suport tècnic operatiu per resoldre dubtes del dia a dia de les àrees i facilita la millora contínua mitjançant la definició d'indicadors transversals que permeten comparar el rendiment d'FGC amb altres referents de muntanya. Descripció de les tasques

Els objectius per cobrir les tasques anteriorment esmentades de manera adequada són:

- Realitzar el servei d'auditoria interna per a cada un dels centres i per un període de dos anys fins a esgotar la caducitat dels certificats actuals a data any 2027.
- Determinar si a judici de la persona auditora els Sistemes de Gestió implantats estan adequats als requeriments de la Norma ISO 14001:2015 i UNE 188002.
- Realitzar les entrevistes al personal responsable de les àrees que corresponguin, així com puntualment al personal depenent i/o personal d'empreses externes.
- Realització de visites a les instal·lacions i equipaments rellevants dins del Sistema.
- Les auditories es resoldran amb un mínim d'una jornada/auditor i integraran els dos sistemes ISO 14001 i UNE 188002 en un mateix informe final, excepte en el cas de les explotacions de Montserrat i Parc Astronòmic que serà únicament una jornada per revisar el sistema ambiental ISO 14001.
- L'auditoria interna ha de servir de preparació a l'auditoria externa a celebrar posteriorment.
- Les entrevistes es tractaran com auditoria pròpiament i com a consultoria de cara a aportar solucions i novetats en la legislació vigent que afavoreixin la millora contínua del SGA.
- Planificar un calendari on s'inclouin totes les unitats de manera que sigui coherent i oportú en el temps, en base a la no coincidència de les auditories.
- Servei de consultoria fins a un màxim de 240 h. durant els dos anys de duració del contracte.

4.2.3 Àmbit de la certificació

LA MOLINA	ISO 14001	Estació de muntanya, restaurant El Bosc, Autoservei ALP 2500, Restaurant Roc Blanc, Restaurant Costa Rasa, Restaurant Alabaus, Clínica i Activitats d'estiu.
	UNE 188002	Estació de muntanya i restauració
VALL DE NÚRIA	ISO 14001	Tren cremallera, estació de muntanya, complex hotelier Vall de Núria, Santuari de la Mare de Déu, botiga, dispensari, hípica, barques, sales d'exposició, auditori i les activitats del servei de guies de muntanya.
	UNE 188002	Estació de muntanya i restauració
VALLTER	ISO 14001	Estació de muntanya, edificis i unitats de restauració
	UNE 188002	Estació de muntanya i restauració
ESPOT	ISO 14001	Estació de muntanya, edificis i unitats de restauració
	UNE 188002	Estació de muntanya i restauració
PORTAINÉ	ISO 14001	Estació de muntanya, Hotel, edificis i unitats de restauració
	UNE 188002	Estació de muntanya i restauració
BOÍ TAÜLL	ISO 14001	Estació de muntanya, edificis i unitats de restauració
MONTSERRAT	ISO 14001	Activitats de serveis de transports de viatgers per cremallera i funicular ubicats al Parc Natural de la Muntanya de Montserrat.
PARC ASTRONÒMIC	ISO 14001	Multi espai lúdic i divulgatiu científic amb activitats en l'àmbit de l'astronomia i l'espai

4.3 Metodologia

El servei s'executarà mitjançant un cicle de millora contínua, iniciant-se amb una fase de planificació i diagnòstic on es contrasten els processos actuals amb els requeriments de les normes 14001 i 188002.

L'aplicació pràctica es realitzarà mitjançant auditories de camp i documentals, on s'avalua el control dels aspectes ambientals i la qualitat del servei en l'entorn de muntanya. Per garantir el

compliment, s'estableix un sistema de control d'aplicació basat en la revisió de procediments operatius, la formació del personal en noves normatives i la resolució de dubtes del dia a dia.

Finalment, es generaran informes d'auditoria amb indicadors transversals que permeten identificar desviacions i establir accions correctores immediates, i assessorant perquè FGC Turisme evolucioni segons els estàndards de sostenibilitat i qualitat més exigents.

4.4 Planificació

Les auditories es realitzaran amb una antelació mínima de dos mesos abans de la celebració de l'auditoria externa, de tal manera i com s'ha comentat anteriorment, es planificarà un calendari on s'inclouguin totes les unitats de manera que sigui coherent i oportú en el temps, en base a la no coincidència de les auditories.

Dins de l'apartat de planificació la part licitadora es compromet a comunicar el planin d'auditoria dues setmanes abans de la realització de la mateixa, per tal de tenir els ajustos pertinents una setmana abans.

En el supòsit que poguessin sortir canvis en les dates proporcionades per l'empresa adjudicatària, aquesta ho haurà de comunicar als responsables d'FGC Turisme de manera immediata donant la possibilitat de trobar una solució amb la participació d'ambdues parts.

L'entitat de certificació resultant del present concurs durà a terme l'auditoria interna-consultoria, així com les visites a les instal·lacions mitjançant un procés que haurà d'incloure:

- Una reunió inicial de l'equip auditor amb el personal responsable corresponent d'FGC Turisme a efectes de confirmar el Planin d'Auditoria pertinent
- Revisió de la documentació a les instal·lacions d'FGC Turisme
- Una reunió final on l'equip auditor presentarà al personal responsable d'FGC Turisme els comentaris i conclusions de l'auditoria realitzada, fent entrega de l'informe provisional en el mateix moment, on s'especificarà la sistemàtica per a la solució de les no conformitats i accions correctives i preventives identificades i les possibles millores i/o correccions que s'aportin al Sistema.
- L'informe definitiu s'haurà d'entregar dins del següents 15 dies naturals a la realització de l'auditoria en idioma català.
- Els desplaçaments, dietes i despeses relacionades seran a càrrec de l'adjudicatari.

4.4.1 Distribució jornades d'auditoria

El contracte es distribueix entre el 1 de juliol de 2026 al 30 de juny de 2028 amb possibilitat de prorrogar dos anys més, plantejant una distribució de jornades en "modo multi-site" segons es mostra en el gràfic a continuació:

	2026						2027						2028											
	J	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	J
Seu Central																								
La Molina	■									■	■											■	■	
Vall de Núria																								
Espot																					■	■		
PortAiné																					■	■		
Vallter								■																
Boi Taüll									■															
Montserrat													■											
Parc Astronòmic													■											■
		■				■				■				■							■			
		■				■				■				■						■				
		■				■				■				■						■				

Críteris:

- Auditories "on site" als centres d'explotació inclosos a l'abast de l'auditoria, en un calendari multi-site amb cadència aproximada de 18 mesos entre auditories.
- La part corresponent a la gestió de "Seu Central" s'auditarà cada any, conjuntament per a tots els sites.
- Les jornades d'auditoria poden ser 1 jornada/2 auditors ò 2 jornades/1 auditor amb la condició que siguin jornades que incloguin els dos sistemes a revisar UNE 188002 i ISO 14001.
- Les dates d'auditoria s'acordaran entre FGC Turisme i l'entitat certificadora.
- S'abonaran únicament les jornades realitzades (!) un cop confirmades per l'àrea corresponent d'FGC Turisme.

5. CONDICIONS DEL SERVEI

5.1 Consideracions generals

L'adjudicatari estarà subjecte a complir els criteris ambientals, els requeriments generals i específics per proveïdors i subcontractistes i els procediments derivats de la ISO 14001 i la indicació de Qualitat Q, així com la Política d'FGC Turisme (veure Annex 1).

Per poder assumir aquests plantejaments l'adjudicatari haurà de disposar de tots aquells recursos tècnics i humans suficientment qualificats i comptar amb els mitjans de formació suficients.

Qualsevol canvi en l'organització del servei i/o la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicat per l'empresa adjudicatària a FGC sigui per correu electrònic formal o en les reunions de seguiment. En tot cas sempre serà amb l'antelació suficient que garanteixi que la seguretat, l'execució dels treballs, l'acompliment dels procediments de treball, i qualitat del servei no es vegi afectada

5.2 Control de qualitat i supervisió

En tot el que fa referència al control de qualitat i supervisió de les empreses licitadores serà d'obligat compliment els següents requeriments:

- Compliment de la legislació vigent, així com dels codis ètics i professionals rellevants que se'n derivin.
- Les feines d'auditoria, així com l'informe final que quedaran inclosos en el contracte que s'esdevingui i es realitzaran d'acord els requeriments de la normativa ISO 14001:2015 i/o UNE 188002, o les versions actualitzades vigents.
- L'empresa licitant es compromet a aportar personal auditor professional per realitzar les feines d'auditoria en qualsevol dels àmbits esmentats anteriorment.
- En el cas que de forma reiterada i repetitiva existeixin diferències de criteri més enllà de les obligacions establertes per la norma FGC, mitjançant informe exposant els motius de discrepància podrà reclamar que es canviï l'equip d'auditors.

5.3 Materials i equipaments necessaris

L'adjudicatari com a mínim haurà de posar a disposició per l'execució del servei el material informàtic i d'oficina necessari per atendre les necessitats d'FGC. Anirà per compte de l'adjudicatari, les manutencions, desplaçaments i mitjans de transport fins les instal·lacions que designi FGC en cada unitat de negoci. Els transports dins les explotacions amb cremallera i/o instal·lacions de transport per cable aniran a càrrec d'FGC.

5.4 Coordinació i seguiment del contracte

L'adjudicatari nomenarà un responsable que serà qui coordinarà amb el responsable corresponent d'FGC els protocols de treball i el seguiment del servei, a la vegada que es responsabilitzarà que les tasques que s'efectuïn tinguin l'estàndard de qualitat pactat amb FGC. La persona designada haurà de tenir disponibilitat per mantenir reunions periòdiques i contactes freqüents amb l'àrea d'FGC gestora d'aquest contracte de serveis, a fi de fer-ne el seguiment de la gestió global.

5.5 Seguretat i Protecció de Dades

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general, i en particular, quan es tractin de dades de caràcter personal, Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Al Reglament (UE) 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 –en endavant RGPD–.
- Que d'acord amb l'article 28.3 del RGPD, la realització de tractament per compte de tercers, haurà d'estar regulada en un contracte què haurà de constar per escrit o en alguna altra forma que permeti acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.
- La Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, posa en relleu la dimensió instrumental de la contractació pública per assolir un creixement intel·ligent, sostenible i integrador seguint la pauta marcada per l'Estratègia Europa 2020 i impulsa el concepte de contractació pública socialment responsable que ha de conduir els òrgans de contractació a utilitzar la compra pública per assolir finalitats socials i ambientals que ajudin a l'assumpció del desenvolupament de determinades polítiques públiques. Per tant, la normativa en matèria de contractació pública permet que per adjudicar un contracte es puguin valorar qüestions que obeeixin a un objectiu social o ambiental.
- L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, al llarg de tot el període d'execució del contracte, la informació relativa a la prestació de serveis públics o a l'execució de potestats administratives delegades que FGC consideri que ha de ser publicada d'acord amb el que disposa la normativa sobre transparència i lliure accés a la informació. La publicació a Internet serà realitzada per FGC a través del portal de transparència.
- "El principi vuitè de l'article 3 de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'Igualtat efectiva entre dones i homes, estableix que "els poders públics catalans han de fer un ús no sexista del llenguatge, que eviti l'expressió de concepcions sexistes de la realitat i els usos androcèntrics i amb estereotips de gènere, i han de promoure un llenguatge respectuós amb les dones, amb les minories i amb totes les persones en general en l'atenció personal i en tota la documentació escrita, gràfica i audiovisual. Per aquest motiu l'empresa contractista haurà d'incorporar en tots els serveis que dugui a terme la comunicació no sexista i la perspectiva de gènere."

5.6 Confidencialitat

L'adjudicatari assumeix que donada la sensibilitat dels treballs, així com la normativa vigent, tota la documentació que sigui considerada confidencial no podrà ser

compartida amb tercers sota cap concepte, de manera que FGC es reserva els drets legals que li corresponguin per preservar aquesta consideració.

6. TRANSICIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent a aquest contracte (documentació en format digital i/o paper) que sigui necessària perquè, en el cas que el següent contracte es faci l'adjudicació a un adjudicatari diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei amb garanties:

- Informes i documentació tècnica.
- Altra documentació i/o informació generada al llarg de la vigència del contracte i que es consideri d'interès.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual l'adjudicatari estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

7. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Les empreses que vulguin presentar una oferta hauran d'incloure-hi:

- Organigrama de l'equip tècnic proposat. Descripció de l'equip humà adscrit al servei, amb indicació de la formació i experiència per al desenvolupament dels treballs objecte de contracte.
- Pla de control de qualitat que aplicarà l'adjudicatari per a la correcta execució del contracte.

ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME