

Plec de prescripcions tècniques
per a la contractació de

**CONTRACTE RELATIU ALS SERVEIS D'AUDITORIA, CERTIFICACIÓ, VERIFICACIÓ I
VALIDACIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA DE BSM I CBSA.**

1. Objecte del plec
2. Finalitat del contracte i principis d'execució
3. Context organitzatiu i estat de maduresa del SGI
4. Estructura del contracte en Lots
5. Referencials objecte del contracte i exclusions
6. Abast funcional i organitzatiu del servei
7. Model d'auditoria 2027-2029
8. Planificació del servei
9. Condicions comunes d'execució
10. Prestacions comunes a tots els Lots
11. Prescripcions específiques dels Lots d'auditoria interna
12. Prescripcions específiques dels Lots d'auditoria externa
13. Formació i suport documental davant canvis normatius
14. Auditoria dels processos d'atenció a la clientela
15. Lliurables, continguts mínims i terminis
16. Coordinació, seguiment i governança del contracte
17. Equip auditor, continuïtat i substitucions
18. Independència, imparcialitat i conflictes d'interès
19. Eines, dades, traçabilitat i interoperabilitat
20. Confidencialitat, protecció de dades i propietat intel·lectual
21. Sostenibilitat, prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials
22. Control de qualitat, acceptació dels treballs i esmenes
23. Incompliments tècnics
24. Adaptacions de l'abast i auditories extraordinàries
25. Facturació i validació tècnica de les prestacions
26. Annex I. Relació orientativa d'àmbits, unitats i processos
27. Annex II. Criteris orientatius de criticitat i priorització
28. Annex III. Model mínim d'informe d'auditoria
29. Annex IV. Matriu mínima de seguiment de troballes i accions
30. Annex V. Previsió de planificació d'auditories a realitzar
31. Annex VI. Dedicació Lot 1. Auditories internes.
32. Annex VII. Personal mig homogeni

1. Objecte del plec

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és regular les condicions tècniques mínimes que han de regir la prestació dels serveis d'auditoria del Sistema de Gestió Integrada (en endavant SGI) de Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant BSM) i de Cementiris de Barcelona, S.A. (en endavant CBSA), durant el període 2027-2029.

El contracte comprèn les auditories internes i les auditories externes de certificació, seguiment, renovació, validació i verificació vinculades als referencials ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, Reglament EMAS, SGE21 i la UNE 338001 (Llei 10/2025 d'atenció a la clientela), d'acord amb l'abast certificat o verificat vigent en cada moment i amb el model d'auditories definit per BSM i CBSA.

Així mateix, el contracte inclou, en forma de bossa d'hores, tasques que es derivin de les normes, estàndards, esquemes de certificació, verificació, validació o requisit legal o reglamentari, vigent en el moment de l'execució o que pugui entrar en vigor durant la vigència del contracte, sempre que sigui aplicable a l'activitat de les entitats contractants i tingui relació amb el Sistema de Gestió Integrada.

Les prescripcions d'aquest plec tenen caràcter mínim. L'adjudicatari haurà d'executar el servei amb el nivell de diligència, competència tècnica, independència i qualitat exigible a una empresa especialitzada en auditories de sistemes integrats de gestió en organitzacions complexes, multiemplaçament i amb alta interacció amb la ciutadania.

2. Finalitat del contracte i principis d'execució

La finalitat del contracte és garantir una avaluació independent, objectiva, rigorosa i útil del SGI, assegurant el manteniment de les certificacions i verificacions aplicables i reforçant el valor de les auditories com a instrument de millora contínua.

El servei s'haurà d'executar d'acord amb els principis següents:

- orientació a la conformitat normativa i al manteniment de les certificacions;
- auditoria basada en riscos, criticitat i maduresa dels processos;
- cobertura completa del SGI dins del cicle triennal;
- profunditat suficient en els processos crítics, transversals o d'alt impacte;
- reducció de la càrrega organitzativa de les unitats auditades, sense reduir el nivell de control;
- traçabilitat completa entre evidències, troballes, requisits i accions;
- generació d'informes útils per a la presa de decisions i per al seguiment de la millora contínua;
- transferència de coneixement a l'equip SGI i a les unitats auditades;
- coordinació entre auditories internes i externes, amb plena salvaguarda de la independència i imparcialitat;
- adaptació a la complexitat, diversitat d'activitats i caràcter de servei públic de BSM i CBSA.

Les auditories no s'hauran d'executar com un tràmit formal orientat únicament a l'obtenció o manteniment d'un certificat. L'adjudicatari haurà d'aportar una visió experta, pedagògica i orientada a la millora, sense substituir les responsabilitats internes de BSM o CBSA en la gestió del SGI.

3. Context organitzatiu i estat de maduresa del SGI

3.1. Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

BSM és una empresa pública municipal amb una activitat multisectorial vinculada a la mobilitat, el lleure, i la cura de la ciutadania. La seva activitat es caracteritza per una elevada diversitat de processos, tipologies de clientela, ubicacions, riscos operatius i impactes ambientals, socials i de seguretat i salut laboral.

El SGI de BSM integra requisits de qualitat, medi ambient, seguretat i salut en el treball, gestió ètica i responsabilitat social. El sistema disposa d'eines de seguiment, indicadors, revisió periòdica, comitès de gestió i mecanismes de governança transversal que permeten un control continuat més enllà del moment puntual de l'auditoria.

L'empresa va començar a certificar les seves activitats de negoci l'any 2001, certificant els Aparcaments subterranis. Fins a l'actualitat molta part dels serveis encarregats per l'Ajuntament, amb una voluntat de millora continua i gestió orientada al client, han certificat les seves activitats segons la norma internacional ISO 9001. També alguns negocis estan certificats en medi ambient segons la norma ISO 14001 i reglament EMAS.

Des de l'any 2015 es treballa en la implantació del SGI, per tal d'adaptar-se als nous requeriments per la transició a les noves versions de les normes ISO 9001 i ISO 14001, i avançar en la millora contínua, amb la incorporació d'altres normes de certificació com la SGE21, incorporada al 2018.

Al 2025 s'incorpora la certificació en matèria de prevenció de riscos laborals a tota l'organització segons la norma 45001:2018.

L'organització de BSM està formada per diverses àrees d'activitat (Unitats de Negoci), d'origen molt divers i els serveis corporatius transversals que els hi donen suport (Direccions Corporatives).

Els Serveis Corporatius són serveis comuns que es presten des de les oficines centrals d'igual forma per a tots els negocis, incloent CBSA, havent-hi procediments comuns i únics per a tota l'organització. Aquests serveis es presten des de les Direccions Corporatives que es relacionen a continuació:

- Direcció d'Assessoria Jurídica, Règim Jurídic i Contractació.
- Direcció Econòmica-Financera
- Direcció de Persones i Organització
- Direcció de Coneixement Client i Màrqueting
- Direcció de Servei al Client
- Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals
- Direcció de TIC i Estratègia digital
- Direcció de Transformació
- Direcció d'ESG i Sistema de Gestió Integrada
- Direcció de Compliance, Transparència i Protecció de dades.
- Direcció de Serveis Centrals a les Operacions
- Direcció d'Infraestructures i Actius

- Direcció de Seguretat i autoprotecció

Les àrees d'activitat de BSM són de tipus, dimensió i clientela molt diversos i es concreten en les Unitats de Negoci següents:

- **Anella Olímpica:** Creació i organització d'esdeveniments i experiències de caràcter esportiu, cultural i d'entreteniment. Gestió de les instal·lacions olímpiques Palau Sant Jordi, Sant Jordi Club, Estadi Olímpic i Esplanada Olímpica.
- **Parc del Fòrum:** Gestió de les activitats al Parc del Fòrum. Creació i organització d'esdeveniments i experiències de caràcter esportiu, cultural i d'entreteniment.
- **Agents Cívics:** Gestió del servei d'Agents Cívics encarregat per l'Ajuntament de Barcelona, treballen per ajudar a qui ho necessiti o tingui dubtes en punts concrets de la ciutat.
- **Aparcaments:** Gestió de la xarxa d'aparcaments municipals BSM.
- **AREA:** Gestió de l'estacionament regulat en superfície (Àrea Blava i Àrea Verda) de tota la ciutat de Barcelona.
- **Bicing:** Gestió del servei de transport urbà basat en l'ús compartit de la bicicleta.
- **Estacions:** Gestió d'estacions d'autobusos Barcelona Nord, Fabra i Puig.
- **Grues:** Gestió del servei de Grua Municipal.
- **Park Güell:** Gestió de la regulació del Park Güell.
- **Parc Montjuïc:** Coordinació d'esdeveniments, inspecció del manteniment i gestió d'espais del parc de Montjuïc.
- **Port Olímpic:** Manteniment de les instal·lacions portuàries, comercialització i gestió dels amarres, operacions de la dàrsena, control d'embarcacions, escar, subministrament de combustible a embarcacions.
- **Zoo:** Conservació ex situ, conservació in situ a través de la gestió de projectes de recerca científica i projectes de conservació i activitats d'educació i divulgació relacionades amb les activitats del Zoo.
- **Mobilitat turística i DUM:** Gestió de les Zones bus i l'estacionament de les places Àrea DUM (càrrega i descàrrega) de Barcelona.
- **Endolla:** Gestió dels punts de recàrrega en superfície i subterrani.
- **Aparcaments de Concessió Municipal:** Contribució a la millora en la Gestió dels aparcaments de concessió municipals donant suport a la Gerència de Mobilitat i infraestructures.
- **Tibidabo:** Parc d'atraccions del Tibidabo.
- **SMOU:** APP de mobilitat a Barcelona. Integra serveis de mobilitat com pagament d'aparcament, bicing, informació transport públic, etc.

Les activitats a auditar es recullen a l'Annex I d'aquest Plec i a la web www.bsmsa.cat es detalla àmpliament la informació sobre les activitats de BSM, i al portal de transparència <https://transparencia.bsmsa.cat/coneix-bsm/plans-programes-i-memories> es poden consultar les memòries de sostenibilitat.

3.2. Cementiris de Barcelona, S.A.

CBSA és una societat pública integrada en el grup BSM que gestiona els cementiris de la ciutat de Barcelona, el crematori de Montjuïc i els serveis associats d'atenció, informació, acompanyament, gestió de sepultures, inhumació, cremació, comiat i preservació patrimonial.

CBSA està certificat segons les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 i SGE21.

Les Direccions Corporatives de BSM donen servei a CBSA, cosa que s'ha de tenir en compte a l'hora de planificar les auditories.

3.3. Estat de maduresa del SGI

El model d'auditoria que regula aquest plec parteix d'un SGI consolidat, amb seguiment continuat i orientació a la millora. Aquesta maduresa permet evolucionar des d'un model de freqüència homogènia i elevada càrrega anual cap a un model triennal més eficient, basat en riscos, criticitat, impacte i evidències de gestió.

L'adjudicatari haurà d'adaptar la seva metodologia a aquest estat de maduresa, evitant enfocaments genèrics o merament documentals i prioritzant la comprensió dels processos, la utilitat de les conclusions i la identificació de millores d'alt valor.

A l'Annex VI d'aquest plec es detalla les certificacions de cada Unitat de Negoci i Direcció Corporativa.

4. Estructura del contracte en Lots

El contracte es divideix en dos Lots i quatre Sublots, diferenciats per naturalesa de l'auditoria i per entitat destinatària del servei:

Lot		Denominació	Abast
Lot 1 Auditoria Interna	Lot 1.1	Auditories internes del SGI de BSM	Auditories internes dels processos, unitats de negoci i direccions corporatives de BSM inclosos en l'abast del SGI.
	Lot 1.2	Auditories internes del SGI de CBSA	Auditories internes dels processos, centres, serveis i activitats de CBSA inclosos en l'abast del SGI.
Lot 2 Auditoria externa	Lot 2.1	Auditories externes del SGI de BSM	Auditories externes de certificació, renovació, seguiment, validació, verificació o manteniment dels referencials aplicables a BSM.
	Lot 2.2	Auditories externes del SGI de CBSA	Auditories externes de certificació, renovació, seguiment, validació, verificació manteniment dels referencials aplicables a CBSA.

La divisió funcional diferencia les auditories internes de les auditories externes, atesa la seva naturalesa, finalitat, metodologia i règim d'independència. Les auditories internes tenen una orientació d'avaluació interna, aprenentatge i millora del SGI, mentre que les auditories externes tenen per finalitat la certificació, renovació, seguiment o verificació per part d'organismes competents.

La divisió societària diferencia BSM i CBSA degut al diferent sistema de facturació, no obstant haurà de ser un únic certificat com a multiemplaçament.

CBSA s'haurà d'incloure en el certificat de BSM com a una activitat més, tot i tenir diferent identificació fiscal.

Independentment de que s'obtingui un certificat conjunt per a BSM i CBSA se sol·licitarà que es facilitin certificats parcials a nom de CBSA.

Els licitadors podran presentar oferta exclusivament a un dels 2 Lots. Per preservar la independència i evitar conflictes d'interès, empreses pertanyents al mateix grup empresarial, entenent-se per tal aquell conjunt de societats en què una d'elles exerceix o pot exercir, directament o indirectament, el control sobre una altra o altres, d'acord amb la normativa mercantil vigent, no podran resultar adjudicatàries simultàniament del Lot d'auditoria interna i del Lot d'auditoria externa.

No es podrà presentar oferta només per a un Sublot. Les ofertes del Lot 1 hauran d'incloure Sublot 1.1 i Sublot 1.2 i les ofertes pel Lot 2 hauran d'incloure el Sublot 2.1 i el Sublot 2.2.

Hi haurà un únic adjudicatari per al Lot 1 (Lots 1.1 i 1.2) i un únic adjudicatari per al Lot 2 (Lots 2.1 i 2.2). **En cap cas** l'adjudicatari dels Lots 1 i 2 podrà ser el mateix.

L'adjudicatari del Lot 1 no podrà haver participat en auditories externes a BSM o CBSA durant els últims tres anys.

L'adjudicatari del Lot 2 no podrà haver participat en auditories internes a BSM o CBSA durant els tres últims anys.

5. Referencials objecte del contracte i exclusions

Els referencials objecte del contracte són exclusivament els següents:

- ISO 9001, Sistemes de Gestió de la Qualitat.
- ISO 14001, Sistemes de Gestió Ambiental.
- ISO 45001, Sistemes de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball.
- Reglament EMAS, quan sigui aplicable dins l'abast certificat o verificat.
- Norma SGE21, Sistema de Gestió Ètica i Socialment Responsable.
- Norma UNE 338001 (Llei 10/2025 per la que es regulen els serveis d'atenció a la clientela).

Les auditories es realitzaran respecte a les versions vigents de les citades normes i es tindrà el compte el període d'adaptació permès en el cas de publicació de noves versions.

Queden expressament excloses de l'objecte contractual altres normes, sistemes o esquemes de certificació no indicats en aquest apartat. En particular, no formen part de l'objecte d'aquest contracte les auditories específiques d'altres referencials de compliance, seguretat de la informació, excel·lència, sostenibilitat, verificació d'informació no financera o sistemes sectorials, llevat que siguin esmentats únicament com a referència metodològica o contextual per comprendre un procés auditat.

La normativa reguladora dels serveis d'atenció a la clientela s'auditarà externament, durant el primer trimestre de 2028 i el primer trimestre de 2029. Quan es publiqui la Norma 338001, es valorarà la necessitat de realitzar auditoria interna.

6. Abast funcional i organitzatiu del servei

L'abast del servei comprèn les unitats, centres, processos, serveis i direccions inclosos en el SGI de BSM i CBSA, segons l'abast certificat o verificat vigent en cada exercici i segons la planificació triennial aprovada per BSM i CBSA.

L'abast podrà incloure processos corporatius, processos operatius, processos de suport, processos d'atenció a la clientela, processos ambientals, processos de seguretat i salut en el treball, processos de gestió ètica i responsabilitat social, així com els emplaçaments i activitats que resultin necessaris per garantir la cobertura adequada del SGI.

La relació d'unitats i processos inclosa a l'apartat 3.3 té caràcter orientatiu i haurà de ser actualitzada per BSM i CBSA abans de l'inici de cada anualitat, especialment quan es produeixin canvis organitzatius, nous encàrrecs, ampliacions d'abast, incorporació o eliminació de centres, canvis en certificacions o modificacions de processos.

6.1. Abast mínim per Lots

Lot		Denominació
Lot 1 Auditoria Interna	Lot 1.1	Auditories internes dels processos, unitats de negoci, serveis i direccions corporatives de BSM inclosos en l'abast del SGI.
	Lot 1.2	Auditories internes dels processos, centres, serveis, oficines i funcions de CBSA inclosos en l'abast del SGI.
Lot 2 Auditoria externa	Lot 2.1	Auditories externes de certificació, seguiment, renovació, validació o verificació dels referencials aplicables a BSM.
	Lot 2.2	Auditories externes de certificació, seguiment, renovació, validació o verificació dels referencials aplicables a CBSA.

6.2. Canvis d'abast

L'adjudicatari haurà d'adequar la planificació i l'execució de les auditories als canvis d'abast aprovats per BSM i CBSA. Aquesta adequació no podrà alterar la naturalesa del contracte ni incorporar referencials no inclosos en aquest plec. Quan el canvi d'abast comporti una modificació material de les jornades, recursos o emplaçaments, s'estarà al que estableixin la normativa contractual aplicable.

7. Model d'auditoria 2027-2029

El model d'auditoria 2027-2029 es basa en un cicle triennal que permet assegurar la cobertura completa del SGI de BSM i CBSA, diferenciar la freqüència de revisió segons la criticitat dels processos i incrementar la profunditat de les auditories en els àmbits de major impacte.

7.1. Principis del model triennal

- Totes les unitats, direccions i processos inclosos en l'abast del SGI hauran de ser auditats de manera sistemàtica durant el cicle triennal.
- La freqüència i intensitat de les auditories s'establirà segons el nivell de criticitat, risc, impacte normatiu, impacte ambiental, impacte en seguretat i salut, relació amb la ciutadania, maduresa del procés i resultats històrics.
- Els processos crítics, estratègics, transversals o amb requisits normatius específics podran ser auditats anualment o amb una freqüència reforçada.
- Els processos més estables o madurs podran auditar-se amb una freqüència ajustada, sempre que es mantingui el seguiment SGI continuat.
- El model haurà de permetre la verificació de l'eficàcia de les accions correctives i de millora implantades entre auditories.
- La planificació haurà de coordinar les auditories internes i externes per reduir duplicitats, solapaments i càrrega organitzativa.

Totes les Unitats de Negoci i Direccions Corporatives s'hauran d'auditar com a mínim una vegada a l'any de forma interna o externa.

A l'Annex V s'inclou el pla d'auditories internes i externes a realitzar durant el cicle triennal 2027-2029.

A l'Annex II s'inclouen els criteris de criticitat que s'han tingut en compte per definir la periodicitat d'auditoria.

L'entitat de certificació adjudicatària del Lot 2 haurà de tenir en compte el pla de mostreig d'auditories externes dut a terme durant el cicle 2024-2026 per tal de donar-li continuïtat.

La tipologia d'auditoria externa assignada a cada any del cicle haurà de donar continuïtat al cicle 2024-2026. En aquest sentit, l'any 2027 es durà a terme auditoria de recertificació, l'any 2028 auditoria de 1er seguiment i l'any 2029 auditoria de 2on seguiment. Tot i que per la certificació de la ISO 45001 i de 14001 per algunes unitats no tocava recertificació, s'unificarà el criteri per tal de estandarditzar els tipus d'auditoria i dates per a tot BSM i CBSA.

7.2. Resultat esperat del model

El model ha de permetre mantenir la robustesa del SGI, assegurar el compliment normatiu, reduir la fatiga d'auditoria, dedicar més recursos als àmbits de major risc i generar conclusions més representatives i útils per a la Direcció ESG-SGI, les unitats de negoci, les direccions corporatives i la Direcció de CBSA.

8. Planificació del servei

Les auditories internes corresponents al Lot 1 s'hauran d'executar entre el mes de març i la primera setmana de juny de cada any.

Les auditories externes corresponents al Lot 2 s'hauran d'executar entre els mesos de setembre i novembre de cada any. No obstant sempre s'haurà de tenir en compte per la planificació les dates de caducitats dels certificats.

8.1. Reunió d'inici

En el termini màxim de deu dies hàbils des de la formalització del contracte, l'adjudicatari del Lot 1 i l'adjudicatari del Lot 2 haurà de celebrar una reunió d'inici amb el responsable del contracte i les persones designades per BSM i CBSA. Aquesta reunió tindrà per objecte concretar l'abast inicial, confirmar l'equip auditor, establir el calendari de treball i acordar el sistema de comunicació, lliurament de documentació i seguiment.

8.2. Pla triennal d'auditories (Programa d'auditoria)

En el termini màxim de vint dies hàbils des de la formalització del contracte, l'adjudicatari del Lot 1 i l'adjudicatari del Lot 2 haurà de presentar una proposta de pla triennal d'auditories per al període 2027-2029, alineada amb el model definit per BSM i CBSA.

El pla triennal haurà d'incloure, com a mínim:

- relació de processos, unitats, centres i direccions a auditar;
- referencials aplicables a cada procés, Unitat de Negoci o centre;
- freqüència prevista per anualitat;
- criteris de criticitat i risc utilitzats;
- criteris de mostreig per a multiemplaçament;
- jornades o dedicació estimada;
- modalitat d'auditoria prevista;
- interdependències entre auditories internes i externes;
- riscos de planificació i mesures de mitigació.

El pla triennal serà validat per BSM i CBSA i podrà ser revisat anualment o quan es produeixin canvis rellevants d'abast, organització, certificació, normativa o risc.

8.3. Pla anual d'auditories

Abans de l'inici de cada exercici, o en el termini que acordi el responsable del contracte, l'adjudicatari del Lot 1 i l'adjudicatari del Lot 2 haurà de presentar el pla anual d'auditories. Aquest pla haurà d'estar alineat amb el pla triennal i concretar les auditories que s'executaran durant l'any.

El pla anual haurà d'incloure calendari, unitats, processos, referencials, equip assignat, jornades previstes, interlocutors, modalitat de revisió, informació prèvia necessària i fites de lliurament.

8.4. Pla específic de cada auditoria

Per a cada auditoria o bloc d'auditoria, l'adjudicatari del Lot 1 i l'adjudicatari del Lot 2 haurà de remetre un pla específic amb una antelació mínima de quinze dies hàbils respecte de la data d'inici prevista, llevat que BSM i CBSA autoritzin expressament un termini inferior per raons justificades.

El pla específic haurà d'identificar l'objectiu, abast, criteris d'auditoria, agenda, persones entrevistades, ubicacions, documents previs requerits, composició de l'equip auditor i criteris de mostreig.

8.5. Reprogramacions

Qualsevol reprogramació haurà de ser comunicada i justificada amb la màxima antelació possible. L'adjudicatari haurà de proposar alternatives que minimitzin l'impacte sobre les unitats auditades i garanteixin el compliment dels terminis de certificació, seguiment, renovació o verificació.

9. Condicions comunes d'execució

9.1. Normativa tècnica de referència

Les auditories internes s'hauran d'executar d'acord amb les directrius d'ISO 19011:2026 o la versió vigent que la substitueixi durant l'execució del contracte, així com amb els criteris interns de BSM i CBSA que resultin aplicables.

Les auditories externes s'hauran d'executar d'acord amb ISO/IEC 17021 o la versió vigent que resulti aplicable, els requisits d'acreditació, els criteris dels organismes competents i les normes o esquemes específics de certificació o verificació aplicables a ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, Reglament EMAS, SGE21 i UNE 338001 (Llei 10/2025 d'atenció a la clientela).

9.2. Enfocament metodològic

La metodologia d'auditoria haurà de combinar revisió documental, entrevistes, observació directa, revisió d'evidències, anàlisi d'indicadors, mostreig, comprovació de registres, verificació de traçabilitat i avaluació de l'eficàcia de les accions implantades.

Els adjudicataris hauran d'evitar auditories purament documentals quan la naturalesa del procés requereixi observació operativa, visita a emplaçaments, contrast amb persones usuàries internes o revisió de registres d'activitat.

9.3. Modalitat de les auditories

Les auditories seran presencials i, en casos justificats i puntuals, podran ser remotes o híbrides, sempre que la modalitat sigui adequada a l'objectiu de l'auditoria, a la naturalesa de les evidències i als requisits dels referencials aplicables. Els processos operatius, ambientals, de seguretat i salut o vinculats a instal·lacions hauran d'incloure sempre presència física quan sigui necessari per obtenir evidència suficient.

9.4. Idioma de treball

L'idioma ordinari de treball, reunions, informes i materials serà el català, sens perjudici que es puguin utilitzar termes tècnics en altres idiomes quan sigui necessari per respectar la terminologia dels referencials. Els certificats o documents emesos per entitats externes podran expedir-se també en altres idiomes quan així ho exigeixi l'esquema de certificació o verificació.

9.5. Format i lliurament de documentació

Tota la documentació s'haurà de lliurar en format digital, editable quan correspongui i compatible amb les eines corporatives de BSM i CBSA (Microsoft word, power point, excel o pdf). No s'acceptaran informes que impedeixin la seva explotació interna, classificació de troballes o seguiment d'accions per limitacions tècniques injustificades.

10. Prestacions comunes a tots els Lots

L'adjudicatari haurà de prestar, com a mínim, les prestacions comunes següents, amb l'abast i intensitat que correspongui a cada Lot:

Prestació	Contingut mínim
<i>Planificació</i>	Elaborar el pla triennal (programa d'auditoria), els plans anuals i els plans específics d'auditoria, incorporant criteris de risc, criticitat i cobertura del SGI.
<i>Execució d'auditories</i>	Executar les auditories d'acord amb els referencials aplicables, la normativa tècnica vigent i el pla aprovat per BSM i CBSA.
<i>Identificació de troballes</i>	Classificar no conformitats, observacions, riscos, fortaleeses i oportunitats de millora amb traçabilitat al requisit, procés i evidència.
<i>Informes parcials</i>	Emetre informes parcials per unitat, procés o bloc d'auditoria dins dels terminis establerts.
<i>Informe final anual</i>	Elaborar un informe consolidat anual amb conclusions transversals, tendències, recurrències, riscos i recomanacions prioritzades.

<i>Seguiment de troballes</i>	Mantenir una matriu editable de seguiment de troballes i accions, amb estat, responsable, termini, risc i eficàcia.
<i>Sessions de retorn</i>	Realitzar sessions de tancament amb les unitats auditades i sessions executives anuals amb l'equip SGI.
<i>Formació i suport documental</i>	Activar les prestacions de formació i documentació tècnica davant canvis normatius rellevants, en els termes previstos al plec.
<i>Coordinació</i>	Coordinar-se amb BSM i CBSA.

BSM i CBSA disposa d'una avaluació de riscos basada en la Norma ISO 31.000 que permetrà determinar aquelles activitats que presenten un risc més elevat i per tant determinarà la freqüència d'auditoria. Per a la Planificació d'auditoria inclosa a l'Annex V s'ha tingut en compte els riscos identificats i avaluats.

11. Prescripcions específiques dels Lots d'auditoria interna

Aquest apartat és aplicable als Sublots 1.1 i 1.2.

11.1. Finalitat de les auditories internes

Les auditories internes tenen per finalitat avaluar de manera independent i objectiva el grau de conformitat, implantació, eficàcia i maduresa del SGI, identificar riscos i oportunitats de millora i aportar informació útil per a la revisió del sistema i la preparació de les auditories externes.

Les auditories internes no s'hauran de limitar a replicar el qüestionari de certificació. Hauran d'aportar una visió crítica, contextualitzada i orientada a l'aprenentatge, especialment en els processos de major criticitat o en aquells que hagin experimentat canvis rellevants.

11.2. Prestacions mínimes del Lot 1

- revisar el context, abast i estat de maduresa del SGI abans de cada auditoria;
- definir criteris de mostreig ajustats a la naturalesa del procés i a la criticitat del risc;
- avaluar el compliment dels requisits aplicables dels referencials ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EMAS i SGE21, Norma UNE 338001 (Ilei SAC) si fos necessari;
- verificar la integració dels requisits en la gestió real del procés i no únicament en la documentació;
- avaluar l'eficàcia de les accions correctives, preventives i de millora;
- identificar tendències, causes recurrents, debilitats sistèmiques, bones pràctiques i oportunitats d'estandardització;
- emetre recomanacions de millora comprensibles, prioritzades i vinculades al risc;
- facilitar sessions de retorn pedagògiques amb les unitats auditades.

A l'Annex VI es detallen les hores mínimes de dedicació d'auditoria interna per cada Unitat de Negoci i Direcció Corporativa.

11.3. Límits de les auditories internes

L'adjudicatari del Lot 1 podrà formular recomanacions i orientacions de millora, però no assumirà la presa de decisions, la implantació de mesures, la redacció de procediments interns per compte de BSM i CBSA ni funcions pròpies de l'equip SGI.

11.4. Auditories internes de BSM

L'adjudicatari del Lot 1.1 haurà d'auditar els processos, unitats de negoci, serveis i direccions corporatives de BSM inclosos en l'abast del SGI, d'acord amb el pla triennal i anual aprovat. La metodologia haurà d'adaptar-se a la diversitat d'activitats de BSM, incloent serveis de mobilitat, lleure, cultura, natura, cura de la ciutadania i processos corporatius transversals.

11.5. Auditories internes de CBSA

L'adjudicatari del Lot 1.2 haurà d'auditar els processos, centres, serveis, oficines i funcions de CBSA inclosos en l'abast del SGI, amb especial atenció a la qualitat de l'atenció a les famílies, la gestió dels cementiris, la cremació, la gestió ambiental, la seguretat de les instal·lacions, la preservació patrimonial i la gestió responsable del servei públic.

12. Prescripcions específiques dels Lots d'auditoria externa

Aquest apartat és aplicable als Sublots 2.1 i 2.2.

12.1. Finalitat de les auditories externes

Les auditories externes tenen per finalitat verificar, per part d'una entitat competent, independent i acreditada o habilitada segons l'esquema aplicable, la conformitat del SGI amb els referencials objecte del contracte, així com mantenir, renovar o verificar les certificacions corresponents.

12.2. Requisits tècnics de l'entitat externa

L'adjudicatari del Lot 2 haurà de disposar, durant tota la vigència del contracte, de les acreditacions, habilitacions, autoritzacions o reconeixements necessaris per executar les auditories de certificació, seguiment, renovació o verificació dels referencials objecte del Lot. Aquesta condició haurà de mantenir-se vigent durant tot el període d'execució.

L'acreditació per a auditar la UNE 338001 (Llei 10/2025 d'atenció a la clientela) s'haurà d'obtenir durant l'any 2027 per tal de poder auditar el 1er trimestre de 2028.

Quan una acreditació, habilitació o reconeixement es modifiqui, suspengui, limiti o extingeixi, l'adjudicatari haurà de comunicar-ho immediatament al responsable del contracte i proposar les mesures necessàries per garantir la continuïtat de les certificacions o verificacions.

12.3. Prestacions mínimes dels Sublots 2.1 i 2.2

- planificar i executar les auditories de certificació, seguiment, renovació o verificació segons l'esquema aplicable;
- determinar la dedicació d'auditoria d'acord amb els criteris d'acreditació i amb l'abast real del SGI;
- realitzar el mostreig de centres, processos i evidències segons els requisits aplicables;
- emetre els informes d'auditoria i, si escau, certificats, verificacions o documents equivalents;
- gestionar, revisar i tancar no conformitats dins dels terminis aplicables a l'esquema de certificació;
- informar BSM i CBSA dels criteris de transició, canvis d'esquema o requisits d'acreditació que puguin afectar les certificacions;
- mantenir la imparcialitat i independència de l'auditoria externa durant tota l'execució del contracte.

Les jornades d'auditoria s'assignaran segons els criteris tècnics d'ENAC, no obstant per facilitar el càlcul de jornades, a l'Annex VII s'inclou el personal mig homogeni per a cada Unitat de Negoci i Direcció Corporativa.

12.4. Auditories externes de BSM

L'adjudicatari del Lot 2.1 haurà d'executar les auditories externes de BSM d'acord amb l'abast certificat o verificat vigent i amb el calendari que permeti mantenir, renovar o verificar les certificacions ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EMAS i SGE21 que resultin aplicables.

També haurà de realitzar l'auditoria de la Llei 10/2025 d'acord amb les normes tècniques aprovades a tal efecte.

12.5. Auditories externes de CBSA

L'adjudicatari del Lot 2.2 haurà d'executar les auditories externes de CBSA d'acord amb l'abast certificat o verificat vigent, tenint en compte les singularitats pròpies de la gestió de cementiris, serveis de cremació, atenció a famílies, oficines d'atenció, gestió patrimonial, gestió ambiental i seguretat i salut laboral.

En l'actualitat BSM i CBSA disposen de certificacions independents, però en el proper cicle d'auditoria es vol incorporar CBSA en el certificat de BSM com a un emplaçament més del multiemplaçament, ja que els serveis transversals son comuns i no es requereix auditar-los de forma separada.

Tot i que BSM i CBSA s'auditi com un multiemplaçament i que s'obtingui un únic certificat, es requerirà l'obtenció d'un certificat parcial a nom de CBSA.

També haurà de realitzar l'auditoria de la Llei 10/2025 d'acord amb les normes tècniques aprovades a tal efecte.

12.6. Prohibició de consultoria en Lot 2

En el Lot 2 d'auditoria externa, l'adjudicatari no podrà realitzar activitats de consultoria, disseny o implantació del SGI, revisió prèvia orientada a garantir el resultat de l'auditoria, redacció de procediments

interns, validació d'accions correctives abans de l'auditoria formal ni qualsevol altra actuació que pugui comprometre la seva imparcialitat.

13. Formació i suport documental davant canvis normatius

Els adjudicataris dels Lots 1 i 2 hauran de prestar, durant tota la vigència del contracte, un servei de formació i suport documental vinculat exclusivament als referencials objecte del contracte: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, Reglament EMAS, SGE21 i UNE 338001 (Ilei SAC), així com a les disposicions legals o criteris tècnics que incideixin directament en el manteniment, auditoria, certificació o verificació d'aquests referencials.

Aquesta prestació té caràcter obligatori i s'entén inclosa en el preu ofert per l'adjudicatari, sense que pugui donar lloc a facturació addicional fora dels supòsits contractualment previstos.

13.1. Supòsits d'activació

La formació davant de canvis normatius s'activarà en els casos següents:

- publicació d'una nova versió, revisió o modificació significativa d'ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, Reglament EMAS, SGE21 o UNE 338001 (Ilei SAC);
- publicació de criteris de transició, instruccions, guies o requisits d'aplicació emesos per organismes competents, entitats titulars dels esquemes o organismes d'acreditació;
- canvis en criteris d'auditoria, certificació, verificació, validació o acreditació que puguin afectar la planificació o execució de les auditories del SGI;

13.2. Lliurables mínims

La formació impartida inclourà els lliurables següents:

Lliurable	Contingut mínim	Termini
Alerta tècnica	Identificació del canvi, data de publicació, entrada en vigor, impacte inicial i necessitat d'informe d'impacte.	Màxim 10 dies hàbils des de la publicació o coneixement del canvi.
Sessió formativa anual	Explicació de novetats, impacte sobre el SGI, implicacions per a auditories, riscos i criteris generals de prioritització.	Una sessió anual, segons planificació acordada.
Sessió extraordinària	Sessió específica davant nova versió de norma o canvi regulador de gran impacte.	Màxim 30 dies hàbils des de la sol·licitud.

13.3. Intensitat mínima per Lots

Lot	Prestació mínima anual
Lot 1.1	Alertes tècniques i una sessió formativa anual.
Lot 1.2	Alertes tècniques i una sessió formativa anual.
Lot 2.1	Alertes tècniques i una sessió informativa anual.
Lot 2.2	Alertes tècniques i una sessió informativa anual.

13.4. Límits en el Lot 2

En els Lots 2.1 i 2.2, la formació i el suport documental tindran caràcter estrictament informatiu, interpretatiu i general. L'adjudicatari no podrà redactar documents interns, revisar documentació amb finalitat de preauditoria, dissenyar accions correctives, assumir decisions del SGI ni emetre judicis previs de conformitat fora del procés formal d'auditoria.

14. Auditoria dels processos d'atenció a la clientela

Segons estableix la Llei 10/2025 d'Atenció a la clientela en el seu article 22:

Sens perjudici de la normativa sectorial vigent, que complementarà allò que disposa aquest apartat, les empreses hauran de contractar la realització d'una auditoria anual per comprovar la fiabilitat i la precisió de les mesuraments publicats per l'empresa respecte de la qualitat dels seus serveis d'atenció a la clientela i, en particular, per verificar que:

a) L'empresa auditada disposa d'un sistema d'avaluació del nivell de qualitat del servei i l'aplica, implantat d'acord amb el que disposa aquesta llei, degudament documentat i coincident amb la versió posada a disposició de l'Administració competent en aplicació del que disposa l'article 21.

b) El sistema d'avaluació del nivell de qualitat del servei garanteix que l'error comès en la mesura de cada paràmetre no és superior al 5 per cent respecte del seu valor real.

De manera justificada, atenent el volum de consultes, queixes, reclamacions o incidències rebudes en relació amb el total de serveis prestats, les empreses que ocupin menys de 250 persones i el volum de negocis anual de les quals no superi els 50 milions d'euros, o bé el balanç general anual de les quals no superi els 43 milions d'euros en l'exercici econòmic anterior, podran dur a terme l'auditoria descrita en aquest apartat amb una periodicitat biennal.

2. L'auditoria indicada a l'apartat 1 haurà de ser realitzada per una empresa auditadora degudament acreditada per l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC). Amb aquesta finalitat, es podran desenvolupar normes tècniques que concretin els esquemes d'avaluació acreditada.

3. L'empresa auditada proporcionarà a l'entitat auditora accés a totes les persones, llocs, equips i dades necessaris per a la comprovació de tots els aspectes objecte de verificació, sens perjudici de les limitacions derivades de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

L'adjudicatari del Lot 2 haurà de realitzar l'auditoria exigida per la Llei 10/2025 durant el primer trimestre de 2028 i el primer trimestre de 2029 ajustant-se als requisits que marca la llei i les normes tècniques que es publiquin al respecte.

L'adjudicatari haurà d'obtenir l'acreditació corresponent abans del primer trimestre de 2028.

Atesa la naturalesa dels serveis de BSM i CBSA, les auditories hauran d'incorporar una revisió adequada dels processos d'atenció a la clientela, informació, comunicació, queixes, reclamacions, suggeriments, satisfacció, experiència de les persones usuàries.

Les troballes relatives a atenció a la clientela hauran de classificar-se amb especial claredat, indicant el procés afectat, el canal, la tipologia d'incidència, la relació amb el referencial aplicable i el risc associat per al servei, la ciutadania o la reputació de l'entitat.

15. Lliurables, continguts mínims i terminis

Els adjudicataris hauran de lliurar, com a mínim, els documents següents. Els terminis s'entenen com a màxims, llevat que el responsable del contracte estableixi un termini inferior per raons justificades.

Lliurable	Lots	Contingut mínim	Termini màxim
<i>Pla triennal d'auditories (Programa d'auditoria)</i>	Tots	Processos, unitats, referencials, freqüències, criticitat, mostreig, calendari i recursos.	20 dies hàbils des de la formalització.
<i>Pla anual d'auditories</i>	Tots	Calendari anual, abast, equip, jornades, modalitat i fites de lliurament.	Abans de l'inici de cada anualitat, amb 60 dies d'antelació a l'inici.
<i>Pla específic d'auditoria</i>	Tots	Objectiu, abast, criteris, agenda, persones, ubicacions, evidències i equip.	15 dies hàbils abans de l'auditoria.
<i>Informe parcial</i>	Tots	Troballes principals per Unitat de Negoci i Direcció Corporativa, evidències, referencials i recomanacions.	7 dies naturals des de la finalització de l'auditoria o bloc.
<i>Informe final d'auditoria</i>	Tots	Conclusions completes, classificació de troballes, requisits afectats i proposta de seguiment.	15 dies naturals des de l'última jornada d'auditoria.
<i>Informe executiu anual</i>	Tots	Conclusions transversals, tendències, recurrències, riscos, fortaleces i oportunitats prioritzades.	15 dies naturals des del tancament de les auditories anuals.

<i>Matriu de seguiment de troballes</i>	Tots	Estat, responsable, termini, risc, eficàcia, evidències i traçabilitat.	Actualització després de cada auditoria i tancament anual.
<i>Certificats, verificacions o documents equivalents</i>	Lot 2	Documents emesos per l'entitat certificadora o verificadora segons l'esquema aplicable. Es requerirà certificat conjunt per a BSM i CBSA i un específic per a CBSA.	Segons terminis de l'esquema i sempre abans de la caducitat quan sigui imputable a l'adjudicatari.

A l'Annex III s'inclou el contingut mínim que ha de tenir l'informe final d'auditoria. A l'Annex IV s'inclou quin és el contingut que ha de tenir la matriu de troballes.

15.1. Contingut mínim dels informes

Els informes hauran d'incloure, com a mínim:

- identificació de l'auditoria, data, equip auditor i persones entrevistades;
- objectiu, abast, criteris i referencials aplicables;
- unitats, processos, centres i documents revisats;
- metodologia aplicada i criteris de mostreig;
- evidències principals revisades;
- troballes classificades per tipus, referencial, requisit, procés, unitat, risc i criticitat;
- fortaleeses i bones pràctiques identificades;
- no conformitats, observacions i oportunitats de millora;
- recomanacions prioritzades i orientades a valor;
- conclusions executives i, si escau, impacte sobre el manteniment de certificacions;
- annexos o taules necessàries per garantir la traçabilitat.

16. Coordinació, seguiment i governança del contracte

BSM i CBSA designaran una persona responsable del contracte o interlocució tècnica, sens perjudici de la participació de l'equip SGI i de les unitats auditades. Els adjudicatària hauran de designar una persona coordinadora del servei per cada Lot adjudicat, que actuarà com a interlocutora única en l'àmbit tècnic i operatiu.

16.1. Reunions mínimes

Reunió	Lots afectats	Participants mínims	Objectiu	Periodicitat
<i>Reunió d'inici</i>	Lot 1 i Lot 2	Responsable del contracte, equip SGI i coordinador/a de l'adjudicatari.	Confirmar abast, equip, calendari, metodologia i sistema de treball.	Inici del contracte.
<i>Reunió de planificació anual</i>	Lot 1 i Lot 2	Responsable del contracte, equip SGI i coordinador/a.	Validar pla anual i criteris de prioritació.	Anual.
<i>Reunió de tancament</i>	Lot 1 i Lot 2	Equip ESG-SGI i equip auditor.	Presentar troballes principals i resoldre dubtes.	Final d'auditoria.
<i>Reunió executiva anual</i>	Lot 1 i Lot 2	Responsable del contracte, SGI, Direcció o persones designades.	Analitzar conclusions transversals, tendències i prioritats amb visió executiva.	Anual.

17. Equip auditor, continuïtat i substitucions

Els adjudicataris hauran d'adscriure a l'execució del contracte un equip professional suficient, competent i adequat a l'abast del Lot adjudicat. Les persones adscrites hauran de disposar de coneixement acreditable en sistemes integrats de gestió, experiència en auditories i capacitat per treballar en organitzacions complexes, multiemplaçament i multisectorials.

Cada adjudicatari facilitarà un únic interlocutor per BSM i CBSA per tractar qualsevol de les tasques relacionades amb el present objecte de contracte.

La persona interlocutora ha de disposar de capacitat executiva i poder de decisió suficients per actuar en representació de l'empresa en tots els aspectes relacionats amb l'execució del contracte. Aquesta persona haurà d'estar facultada per adoptar acords operatius, resoldre incidències, validar planificacions i comprometre els recursos necessaris per garantir el correcte desenvolupament dels treballs d'auditoria, sense necessitat de consultes o autoritzacions addicionals que puguin comprometre els terminis o l'eficàcia del servei.

17.1. Perfils mínims

Lot	Perfils mínims
Lot 1	Un (1) director/a de projecte, per tots els àmbits del SGI. Assumirà la funció d'Auditor/a en Cap i serà el tècnic responsable del control de qualitat del treball i de la revisió final dels informes resultants de l'execució de l'auditoria. Haurà d'acreditar experiència mínima de 5 anys en direcció de projectes d'implantació de Sistemes de Gestió. La persona designada com a auditor/a en cap haurà de demostrar experiència en la conducció d'auditories i en la interlocució amb òrgans directius, així com excel·lents habilitats de comunicació oral, síntesi i argumentació, que garanteixin la seva capacitat per presentar conclusions executives, gestionar reunions amb l'alta direcció i respondre de manera àgil, precisa i fonamentada a les consultes o aclariments que es plantegin. Tres (3) auditors/es Interns, capacitats que compleixin amb els requeriments exigits per realitzar les auditories objecte d'aquesta licitació i que estiguin acreditats per demostrar-ho. Hauran d'acreditar una experiència mínima de 3 anys en cada una de les normes a auditar. Si el tècnic té l'IRCA de la norma de referència quedarà validat automàticament.
Lot 2	Un director de projecte, per tots els àmbits del SGI. Assumirà la funció d'Auditor en Cap i serà el tècnic responsable del control de qualitat del treball i de la revisió final dels informes resultants de l'execució de l'auditoria. Haurà d'acreditar experiència mínima de 10 anys en direcció de projectes de certificació de Sistemes de Gestió. La persona designada com a auditor/a en cap haurà de demostrar experiència en la conducció d'auditories i en la interlocució amb òrgans directius, així com excel·lents habilitats de comunicació oral, síntesi i argumentació, que garanteixin la seva capacitat per presentar conclusions executives, gestionar reunions amb l'alta direcció i respondre de manera àgil, precisa i fonamentada a les consultes o aclariments que es plantegin. Tres (3) auditors (mínim), capacitats que compleixin amb els requeriments exigits per realitzar les auditories objecte d'aquesta licitació i que estiguin acreditats per demostrar-ho. Hauran d'acreditar una experiència mínima de 3 anys en cada una de les normes a auditar.

17.2. Continuïtat de l'equip

L'equip proposat haurà de mantenir continuïtat durant tota la vigència del contracte. Qualsevol substitució haurà de comunicar-se amb antelació suficient i haurà de garantir un perfil equivalent o superior en competència, experiència i coneixement dels referencials.

BSM o CBSA podran rebutjar justificadament una substitució quan el perfil proposat no garanteixi la qualitat, independència o continuïtat del servei.

17.3. Coneixement del context

Abans de l'inici de les auditories, l'adjudicatari haurà d'assegurar que l'equip auditor coneix el context de BSM i CBSA, l'estructura del SGI, l'abast certificat, els processos clau, els riscos principals i la planificació aprovada.

18. Independència, imparcialitat i conflictes d'interès

L'adjudicatari haurà de garantir la independència i imparcialitat de les persones auditors en totes les fases del servei. Les auditories hauran d'executar-se amb objectivitat, absència de conflictes d'interès i criteri professional.

18.1. Declaració d'absència de conflictes

Abans de l'inici de cada anualitat, l'adjudicatari haurà de confirmar que no concorren conflictes d'interès que afectin l'equip auditor o l'execució del servei. Qualsevol circumstància sobrevinguda haurà de comunicar-se immediatament al responsable del contracte.

18.2. Actuacions prohibides en Lot 2

- dissenyar, implantar o redactar procediments, instruccions, manuals, registres o formats interns;
- revisar prèviament documentació interna amb la finalitat d'anticipar o garantir el resultat de l'auditoria;
- emetre judicis previs de conformitat fora del procés formal d'auditoria;
- realitzar preauditories, simulacions de certificació o revisions equivalents;
- definir accions correctives que posteriorment hagin de ser auditades per la mateixa entitat;
- assumir funcions pròpies de l'equip SGI o prendre decisions per compte de BSM o CBSA.

19. Eines, dades, traçabilitat i interoperabilitat

L'adjudicatari haurà d'utilitzar eines que permetin una planificació eficient, la recollida ordenada d'evidències, la traçabilitat de troballes, el seguiment d'accions i l'explotació de dades per part de BSM o CBSA.

No es podrà imposar a BSM o CBSA l'ús d'eines pròpies, llicències de pagament o sistemes que generin dependència tecnològica, llevat que sigui acceptat expressament i sense perjudici del compliment de les normes internes de seguretat, protecció de dades i interoperabilitat.

19.1. Matriu de seguiment

La matriu de seguiment de troballes i accions haurà de ser editable i contenir, com a mínim, els camps indicats a l'Annex IV. Aquesta matriu haurà de permetre ordenar i filtrar per entitat, anualitat, unitat, procés, referencial, tipus de troballa, criticitat, responsable, termini, estat i eficàcia.

19.2. Evidències i registres

L'adjudicatari haurà de preservar la traçabilitat de les evidències revisades, sense incorporar als informes informació confidencial innecessària ni dades personals que no siguin imprescindibles. Quan sigui necessari citar evidències, s'haurà de fer de manera proporcionada i amb respecte a les polítiques internes de BSM i CBSA.

20. Confidencialitat, protecció de dades i propietat intel·lectual

L'adjudicatari haurà de mantenir estricta confidencialitat sobre tota la informació de BSM, CBSA, persones treballadores, persones usuàries, famílies, proveïdors, operadors, processos, incidències, riscos, certificacions, informes i evidències a les quals tingui accés durant l'execució del contracte.

La informació només podrà ser utilitzada per a l'execució del contracte i no podrà ser comunicada a tercers sense autorització expressa de BSM o CBSA, llevat d'obligació legal o requeriment de l'organisme d'acreditació, certificació o verificació que resulti aplicable.

20.1. Protecció de dades

Quan l'execució del contracte comporti accés a dades personals, l'adjudicatari haurà de complir la normativa aplicable en matèria de protecció de dades i les instruccions de BSM o CBSA. En particular, haurà d'aplicar mesures de seguretat adequades, minimitzar les dades tractades i evitar la incorporació de dades personals innecessàries als informes.

20.2. Propietat dels lliurables

Els informes, matrius, actes, materials i documents elaborats específicament per a BSM o CBSA en execució del contracte podran ser utilitzats internament per aquestes entitats per a la gestió del SGI, seguiment d'accions, auditories futures i millora contínua, sens perjudici dels drets preexistents de l'adjudicatari i de tercers.

No es podrà exigir ni lliurar el text íntegre de normes protegides per drets de propietat intel·lectual. Els documents de suport hauran de limitar-se a interpretacions, síntesis, quadres comparatius o guies elaborades per l'adjudicatari.

21. Sostenibilitat, prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials

21.1. Sostenibilitat en l'execució

L'adjudicatari haurà d'executar el servei d'acord amb criteris de sostenibilitat, eficiència i reducció d'impactes ambientals. S'haurà de prioritzar el lliurament digital de documentació, evitar impressions innecessàries, optimitzar desplaçaments i coordinar les visites per reduir la càrrega organitzativa i ambiental.

21.2. Prevenció de riscos laborals

Quan el personal de l'adjudicatari accedeixi a instal·lacions, centres, cementiris, equipaments, espais operatius o dependències de BSM i CBSA, haurà de complir les instruccions de seguretat i salut aplicables i aportar la documentació requerida per a la coordinació d'activitats empresarials.

L'adjudicatari haurà de garantir que el seu personal disposa de la formació i informació preventiva necessària per desenvolupar les visites i auditories en condicions de seguretat, especialment en espais operatius, portuaris, cementiris, crematori, instal·lacions tècniques, aparcaments, espais amb circulació de vehicles, esdeveniments o entorns amb riscos específics.

21.3. Comportament professional

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal auditor mantingui en tot moment una conducta professional, objectiva i respectuosa, presentant una vestimenta adequada a l'entorn de treball i una correcta higiene personal. Així mateix, actuarà amb cortesia i imparcialitat en les seves relacions amb el personal de l'entitat auditada, evitant comentaris, opinions o valoracions personals alienes a l'objecte de l'auditoria, i respectant en tot moment la confidencialitat de la informació i les normes internes i de seguretat de l'organització auditada.

22. Control de qualitat, acceptació dels treballs i esmenes

BSM i CBSA revisaran els lliurables presentats per l'adjudicatari per verificar-ne la coherència, traçabilitat, adequació tècnica i compliment dels requisits del plec.

Un lliurable es considerarà tècnicament acceptable quan compleixi, com a mínim, les condicions següents:

- inclou tots els apartats mínims exigits;
- identifica clarament l'abast, criteris, referencials i evidències;
- classifica les troballes de manera coherent i traçable;
- diferencia fets, evidències, conclusions i recomanacions;
- evita afirmacions genèriques, no contrastades o sense evidència;
- és comprensible per a les unitats auditades i útil per a la gestió del SGI;
- permet fer seguiment de les accions derivades;
- respecta la confidencialitat i la protecció de dades.

Quan un lliurable presenti deficiències, BSM o CBSA podran requerir-ne l'esmena. L'adjudicatari haurà de presentar la versió corregida en el termini màxim de cinc dies hàbils, llevat que el responsable del contracte estableixi un termini diferent per raons justificades.

23. Incompliments tècnics

Tindran la consideració d'incompliments tècnics, els supòsits següents:

- retard injustificat en la presentació del pla triennal (programa d'auditoria), pla anual o plans específics d'auditoria;
- retard injustificat en l'execució de les auditories aprovades;
- retard en el lliurament d'informes parcials, finals, executius o matrius de seguiment;
- execució d'auditories sense l'equip o competència aprovada;
- substitució de membres de l'equip sense comunicació prèvia o sense perfil equivalent;
- informes incomplets, genèrics, no traçables o mancats d'evidència suficient;
- incompliment de les sessions de retorn, formació o transferència de coneixement;
- incompliment de les obligacions de confidencialitat, protecció de dades o propietat intel·lectual;
- actuacions que comprometen la imparcialitat en els Lots externs;
- pèrdua, suspensió o limitació d'acreditacions necessàries sense comunicació immediata.

Quan l'incompliment sigui corregible, BSM o CBSA podran requerir l'esmena en el termini que considerin adequat. Quan l'incompliment afecti la continuïtat de les certificacions, la imparcialitat de l'auditoria externa o la confidencialitat de la informació, podrà tenir la consideració d'incompliment greu.

24. Adaptacions de l'abast i auditories extraordinàries

Durant l'execució del contracte es podran produir canvis organitzatius, nous encàrrecs municipals, modificacions d'abast certificat, incorporació o baixa de centres, canvis normatius o incidències que facin necessari adaptar la planificació d'auditories.

Les adaptacions s'hauran de documentar en una proposta tècnica que inclogui la causa, impacte sobre el pla triennal, impacte sobre jornades o recursos, referencials afectats, riscos i proposta de calendari.

24.1. Auditories extraordinàries

BSM o CBSA podran sol·licitar auditories extraordinàries quan concorrin, entre d'altres, les circumstàncies següents:

- incidents greus amb impacte ambiental, de seguretat i salut, qualitat del servei o reputació;
- no conformitats majors o recurrents;
- canvis organitzatius o operatius rellevants;
- nous centres, serveis o activitats dins l'abast del SGI;
- canvis normatius o de referencial que requereixin verificació específica;
- requeriments de l'entitat certificadora, verificadora o organisme competent;
- necessitat de verificar l'eficàcia d'accions correctives d'alt impacte.

Les auditories extraordinàries s'executaran d'acord amb el règim econòmic i contractual i sempre dins dels referencials objecte del contracte. Aquestes auditories quedaran incloses a la bossa d'hores per a serveis complementaris i necessitats sobrevingudes.

25. Facturació i validació tècnica de les prestacions

La facturació es realitzarà per Sublot i d'acord amb les prestacions efectivament executades i validades pel responsable del contracte.

Els lots 1.1 i 2.1 es facturaran a BSM i els lots 1.2 i 2.2 es facturaran a CBSA.

Els Lots 1 i 2 inclouen una bossa d'hores per a serveis complementaris i necessitats sobrevingudes per a BSM i CBSA i es facturaran en proporció a les hores consumides per cada societat.

Les bosses d'hores per a serveis complementaris i necessitats sobrevingudes es destinaran a tasques relacionades amb l'SGI referent a qualsevol norma, estàndard, esquema de certificació, verificació, validació o requisit legal o reglamentari, vigent en el moment de l'execució o que pugui entrar en vigor durant la vigència del contracte, sempre que sigui aplicable a l'activitat de les entitats contractants.

Amb caràcter previ a la validació tècnica de cada factura, l'adjudicatari haurà d'acreditar l'execució efectiva de les prestacions facturades mitjançant la documentació corresponent.

Els adjudicataris hauran de trametre trimestralment el detall de les hores consumides, per Unitat de Negoci o Direcció Corporativa. En els trimestres que no s'hagin executat tasques es confirmarà que no s'han produït canvis en el balanç d'hores.

Cada factura o document justificatiu haurà d'identificar, com a mínim:

- Lot;
- anualitat;
- auditoria o servei prestat;
- jornades o hores executades, quan sigui aplicable;
- lliurables presentats;
- data de validació o conformitat tècnica del responsable del contracte.

No es podrà facturar cap auditoria o prestació que no hagi estat efectivament executada i validada per BSM i CBSA.

26. Annex I. Relació orientativa d'àmbits, unitats i processos

La relació següent té caràcter orientatiu. L'abast definitiu serà el que consti a l'abast certificat o verificat vigent i al pla triennal aprovat per BSM i CBSA.

A. BSM

<i>Àmbit</i>	Unitats o processos orientatius
<i>Mobilitat i convivència</i>	SMOU, Aparcaments BSM, Endolla Barcelona, Bicing, Agents Cívics, Àrea, Mobilitat Turística i DUM, Estacions, Grua Municipal o altres serveis de mobilitat inclosos en l'abast del SGI.
<i>Cultura, lleure i natura</i>	Zoo, Port Olímpic, Park Güell, Anella Olímpica, Parc del Fòrum, Parc d'Atraccions Tibidabo, Parc Montjuïc o altres activitats integrades a l'abast certificat que BSM comuniqui.
<i>Direccions corporatives i processos transversals</i>	ESG i Sistema de Gestió Integrada; Persones i Organització; TIC i Estratègia Digital; Infraestructures i Actius; Serveis Centrals d'Operacions; Assessoria Jurídica, Contractació i Compres; Econòmic-Financera; Servei al Client; Comunicació i Relacions Institucionals; Coneixement Client i Màrqueting; Estratègia i Transformació; Seguretat i Autoprotecció; Compliance i Bon Govern en allò vinculat als referencials objecte del contracte.

B. CBSA

<i>Àmbit</i>	Unitats, centres o processos orientatius
<i>Centres i instal·lacions</i>	Cementiris de Montjuïc, Poblenou, Sant Andreu, Les Corts, Collserola, Horta, Sants, Sarrià i Sant Gervasi; crematori de Montjuïc; oficines d'atenció i informació; altres espais inclosos en l'abast del SGI.

27. Annex II. Criteris orientatius de criticitat i prioritització

La prioritització de les auditories es determinarà anualment a partir de l'anàlisi de riscos, impacte, maduresa i canvis del SGI. El quadre següent estableix una orientació mínima per a la planificació.

Nivell	Característiques orientatives	Freqüència orientativa
<i>Criticitat alta</i>	Processos amb alt impacte en qualitat, medi ambient, seguretat i salut, atenció a la ciutadania, certificacions, requisits EMAS, alta exposició pública, no conformitats recurrents o canvis substancials.	Revisió anual o reforçada, segons pla triennal i requisits dels esquemes.
<i>Criticitat mitjana</i>	Processos rellevants per al SGI, amb impacte operatiu o transversal, canvis moderats, volum significatiu d'activitat o dependència d'altres processos.	Revisió dins el cicle triennal, amb seguiment anual del SGI.
<i>Criticitat estàndard</i>	Processos estables, madurs, amb baixa incidència, sense canvis rellevants i sense no conformitats recurrents.	Revisió dins el cicle triennal, segons mostreig aprovat.

Els criteris anteriors no substitueixen els requisits obligatoris de les normes, esquemes de certificació, acreditació o verificació aplicables. Quan aquests requisits exigeixin una freqüència o mostreig determinats, prevaldran sobre la planificació orientativa.

28. Annex III. Model mínim d'informe d'auditoria

Els informes podran adaptar-se al format propi de l'adjudicatari o de l'entitat certificadora, sempre que incorporin, com a mínim, els continguts següents.

1. Identificació de l'auditoria: entitat, unitat, procés, centre, dates i equip auditor.
2. Objectiu, abast i criteris de l'auditoria.
3. Referencials aplicables i requisits revisats.
4. Persones entrevistades i funcions consultades.
5. Documents, registres, indicadors i evidències revisades.
6. Metodologia i criteris de mostreig.
7. Resultats per procés, Unitat de Negoci i referencial.
8. No conformitats, observacions, riscos i oportunitats de millora.
9. Fortaleses i bones pràctiques identificades.
10. Valoració de l'eficàcia de les accions de períodes anteriors.
11. Conclusions executives.
12. Recomanacions prioritzades.
13. Annex de traçabilitat de troballes.

Classificació mínima de troballes

Tipus	Definició orientativa
<i>No conformitat major</i>	Incompliment greu, absència o fallada sistèmica que pot comprometre el compliment del referencial, l'eficàcia del SGI o el manteniment de la certificació.
<i>No conformitat menor</i>	Incompliment puntual o desviació limitada que no compromet de manera sistèmica l'eficàcia del SGI, però requereix acció correctiva.
<i>Observació (SGE21)</i>	Situació que no constitueix incompliment, però pot evolucionar cap a una desviació si no es gestiona adequadament.
<i>Oportunitat de millora</i>	Proposta o àmbit de millora que pot incrementar l'eficàcia, eficiència, integració o valor del SGI.
<i>Fortalesa</i>	Pràctica consolidada, evidència positiva o element diferencial que reforça el SGI.
<i>Risc auditor</i>	Aspecte que pot afectar la conformitat, la gestió, la continuïtat del servei o el manteniment de certificacions i que requereix seguiment.

29. Annex IV. Matriu mínima de seguiment de troballes i accions

La matriu de seguiment haurà de lliurar-se en format editable i permetre, com a mínim, la gestió dels camps següents:

Camp	Descripció
<i>Identificador</i>	Codi únic de la troballa.
<i>Lot</i>	Lot contractual corresponent.
<i>Entitat</i>	BSM o CBSA.
<i>Anualitat</i>	Any d'execució.
<i>Unitat de Negoci/ Direcció Corporativa</i>	Àmbit afectat.
<i>Referencial</i>	ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EMAS, SGE21 o UNE 338001 (Ilei SAC).
<i>Requisit</i>	Requisit, clàusula o criteri afectat.
<i>Tipus de troballa</i>	No conformitat, observació, oportunitat de millora, fortalesa o risc.
<i>Criticitat</i>	Alta, mitjana o estàndard, amb justificació.
<i>Descripció</i>	Descripció sintètica i objectiva de la troballa.
<i>Evidència</i>	Evidència revisada, sense informació confidencial innecessària.
<i>Risc associat</i>	Risc per al SGI, el servei, la certificació o la ciutadania.
<i>Acció proposada o requerida</i>	Acció correctiva, preventiva o de millora.
<i>Responsable intern</i>	Persona o Unitat de negoci/Direcció Corporativa responsable, quan BSM o CBSA ho determinin.
<i>Termini</i>	Data objectiu de tancament.
<i>Estat</i>	Oberta, en curs, pendent de verificació, tancada, no efectiva, replanificada.
<i>Evidència de tancament</i>	Evidència aportada per acreditar l'execució.
<i>Verificació d'eficàcia</i>	Resultat de la revisió d'eficàcia de l'acció.
<i>Data de verificació</i>	Data de revisió d'eficàcia.
<i>Observacions</i>	Comentaris complementaris.

30. Annex V. Previsió de planificació d'auditories a realitzar

En funció dels criteris de criticitat i l'històric d'auditories realitzades en el cicle 2024-2026, la previsió d'auditories a realitzar en el cicle 2027-2029 és la següent:

ANY	LOT	Mobilitat							Lleure					Cura ciutadania		Direccions corporatives																		
		ACM	Aparcaments	Àrea	Bicing	Endolla	SMOU	M. turística DUM	Park Güell	Port Olímpic	Zoo	Anella	Fòrum	Tibidabo	Agents Cívics	Parc Montjuïc	Estacions	Grues	Persones	Transformació	ESG-SGI	AJCC	Compliance	ECOFIN	Servei al client	Comunicació i R. I.	C. client i Màrqueting	TICED	Seg. i Autoprotecció	SCO	Infraestruct i Actius			
2027	Lot 1	■		■		■	■	■	■	■		■	■	■			■	■	■	■	■	■	■			■		■	■	■	■	■		
	Lot 2		■		■				■	■	■		■		■	■			■	■	■	■	■	■			■		■	■	■	■	■	
2028	Lot 1		■		■				■	■	■	■	■		■				■	■	■	■	■	■			■		■	■	■	■	■	
	Lot 2	■	■	■		■	■	■	■	■		■	■	■			■	■	■	■	■	■	■	■			■		■	■	■	■	■	■
2029	Lot 1	■		■		■	■	■	■	■		■	■	■			■	■	■	■	■	■	■	■			■		■	■	■	■	■	■
	Lot 2		■		■				■	■	■	■	■		■	■			■	■	■	■	■	■	■		■		■	■	■	■	■	■

Queda fora d'aquesta planificació les auditories de la Llei 10/2025 que s'haurà de planificar un cop aprovades les normatives tècniques.

31. Annex VI. Dedicació Lot 1. Auditories internes.

A continuació s'indiquen el mínim d'hores dedicació per a cada Unitat de Negoci i Direcció Corporativa. Aquestes hores s'aplicaran l'any que correspongui fer auditoria interna segons la planificació de l'apartat 30 d'aquest Plec Tècnic.

		Mobilitat							Lleure					Cura ciutadania				Direccions corporatives															
		ACM	Aparcaments	Àrea	Bicing	Endolla	SMOU	M. turística DUM	Park Güell	Port Olímpic	Zoo	Anella	Fòrum	Tibidabo	Agents Cívics	Parc Montjuïc	Estacions	Grues	Persones	Transformació	ESG-SGI	AJCC	Compliance	ECOFIN	Servei al client	Comunicació i R. I.	C. client i Màrqueting	TICED	Seg. i Autoprotecció	SCO	Infraestruct i Actius	CBSA	SGE21
Hores/ auditoria		6	18	20	18	8	8	8	16	24	18	16	16	24	12	12	18	18	16	12	12	8	8	12	8	8	6	16	12	8	12	24	16
Abast SGI	9001																																
	14001																																
	45001																																
	EMAS																																
	SGE21																																

32. Annex VII. Personal mig homogeni

S'adjunten les dades de personal mig homogeni per Unitat de Negoci i Direcció Corporativa per facilitar el càlcul de la dedicació per les auditories externes del Lot 2.

	Mobilitat							Lleure						Cura ciutadania				Direccions corporatives													
	ACM	Aparcaments	Àrea	Bicing	Endolla	SMOU	M. turística DUM	Park Güell	Port Olímpic	Zoo	Anella	Fòrum	Tibidabo	Agents Cívics	Parc Montjuïc	Estacions	Grues	Persones	Transformació	ESG-SGI	AJCC	Compliance	ECOFIN	Servei al client	Comunicació i R. I.	C. client i Màrqueting	TICED	Seg. i Autoprotecció	SCO	Infraestruct i Actius	CBSA
Personal mig homogeni	7	156	158	12	9	6	57	126	38	165	55	18	238	79	2	21	199	40	28	12	21	6	54	51	7	14	50	4	96	29	139

Barcelona, a data de la signatura electrònica.

Sra. Berta Aubets Quintana
Cap Àrea de Medi Ambient i Energia