

## **INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DE PRESTACIÓ DE SERVEIS D'AUDITORIA I CERTIFICACIÓ EN MATÈRIA DE QUALITAT DELS CANALS D'ATENCIÓ DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA I DEL PROCÉS IRIS A L'AJUNTAMENT DE BARCELONA.**

---

### **1.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del present contracte és la realització de l'auditoria externa dels canals d'atenció a la ciutadania que gestiona la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC), i la certificació del procés d'incidències i reclamacions (IRIS) a tot l'Ajuntament de Barcelona, per tal d'acreditar que la seva gestió es conforme a la norma ISO 9001:2015, així com formació en auditoria a l'equip d'auditor intern.

No es tracta d'un contracte de compra innovadora ni un contracte reservat.

CPV: 79212000-3.-Serveis d'auditoria

En aquest contracte s'incorporen les següents mesures de contractació pública sostenible:

- Pla d'igualtat o mesures d'igualtat
- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual
- El pagament del preu a les empreses subcontractades.
- L'acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.

### **2.- JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE**

L'Ajuntament de Barcelona té certificats a la norma ISO 9001:2015 els serveis d'atenció a la ciutadania pels diferents canals d'atenció: presencial i telefònic. D'altra banda, també té certificat a la mateixa norma el procés IRIS d'incidències i reclamacions.

La norma ISO 9001:2015 obliga a totes les entitats certificades a efectuar una auditoria externa de certificació per una empresa certificadora reconeguda per ENAC.

En virtut del que estableixen els art. 116.4 i 63.3.a) LCSP s'informa:

- Respecte al procediment d'adjudicació que, atesa les característiques del contracte, aquest s'adjudicarà mitjançant el procediment obert simplificat regulat a l'art. 159 de la LCSP, tot entenent que optar per aquest tipus de procediment permet garantir la màxima concurrència, competitivitat i obtenir l'oferta que presenti millor relació qualitat preu.
- Respecte a la insuficiència de mitjans, que aquesta Direcció no compta amb els recursos humans i materials interns especialitats per fer front al contingut de l'objecte del present expedient, ni tampoc resulta convenient una ampliació dels esmentats recursos.



- Que la naturalesa del servei implica la impossibilitat de separar la licitació en lots ja que es tracta d'una prestació no susceptible de ser prestada per diversos proveïdors, atès que la realització independent de les diverses prestacions objecte del contracte dificultaria la correcta execució del mateix des d'un punt de vista tècnic.

### 3.- CÀLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE.

La determinació del preu que justifica el pressupost de licitació s'ha establert a partir de l'estimació del preu que suposaria l'efectiu compliment del contracte d'acord amb les condicions que consten en el plec de prescripcions tècniques, és a dir, per la realització d'una auditoria anual durant la vigència del contracte i en els diferents centres especificats en els annexos 1 i 2 del plec de prescripcions tècniques.

El pressupost total de licitació és de 50.462.88 euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 41.704,86 euros, pressupost net, i 8.758.02 euros en concepte d'impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 per 100.

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte del contracte, i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos en el Plec de clàusules administratives generals, i anirà amb càrrec al/als pressupost/os i partida/es següent/s:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2024	22719	92511	0302	13.901,62	21	2.919.34	16.820,96
2025	22719	92511	0302	13.901,62	21	2.919.34	16.820,96
2026	22719	92511	0302	13.901,62	21	2.919.34	16.820,96

**Import total** 50.462,88€

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

El pressupost net desglossat corresponent a un any és el següent (i es manté durant el període de contractació):

Costos directes	
Costos salarials	8.332,12
Seguretat Social	2.749,60
Emissió de certificats	800,00
TOTAL	11.881,72

Costos indirectes	
Despeses generals d'estructura	594,09
Benefici industrial	1.425,81
TOTAL	2.019,90

TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes):	13.901,62
--	-----------

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el XVIII Conveni col·lectiu estatal de empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat y de l'opinió pública , publicat al BOE el 13 de juliol de 2023.

En concret s'ha pres com a unitat de referència les taules salarials de l'àrea 4, Consultoria, desenvolupament i sistemes, i dins d'aquesta, el perfil Grup A i Grup B, més una estimació del cost de la Seguretat Social. Aquesta àrea 4 és la més indicada per fer els càlculs ja que entre les funcions que estableix el conveni inclou treballs de preparació, realització i seguiment de les polítiques, plans de negoci, auditoria externa, productes i serveis.

Per a realitzar aquest contracte s'han estimat necessaris els següents perfils per 1,25 mesos per cada any de contracte, que és el temps estimat de la realització de les auditories, de les emissions dels informes i dels processos interns de control de qualitat:

Un Responsable del Contracte del grup A que coordinarà les tasques dels auditors, revisarà els informes d'auditoria i efectuarà el control de qualitat, amb una estimació de dedicació d'aproximadament un 40% de les jornades.

Dos Auditors acreditats del grup B per efectuar les auditories als diferents centres.

Per tant, en total s'estimen necessàries com a mínim 3 persones per la gestió del present contracte.

El desglossament dels costos salarials seria el següent:

PERFIL	COST MES	NUM MESOS	%DEDICACIÓ	IMPORT
Grup A	2.788,28	1,25	0,4	1.394,14
Grup B	2.775,19	1,25	1	3.468,99
Grup B	2.775,19	1,25	1	3.468,99
				8.332,12

Per determinar els costos salarials d'aquest contracte s'han utilitzat les taules salarials del citat conveni col·lectiu més una estimació de 4.500 euros anuals, corresponents al complement d'antiguitat (5% del salari base per trienni) i a dietes i desplaçaments (55 euros dieta completa) estipulats en el mateix conveni.

En aquest contracte no aplica la subrogació de personal.

#### 4.- VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC).

El valor estimat (VE) del contracte a efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat, és de 41.704,86 euros, sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit., d'acord amb el següent desglossament.

Any	VE prestació	VE eventuales pròrrogues	VE modificacions previstes	VE altres conceptes	SUMA
2024	13.901,62	0	0	0	13.901,62
2025	13.901,62	0	0	0	13.901,62
2026	13.901,62	0	0	0	13.901,62
TOTAL	41.704,86	0	0	0	41.704,86

#### 5.- DURADA DEL CONTRACTE



El contracte s'iniciarà el dia següent a la seva formalització, o la data indicada a la formalització, i tindrà una durada de 3 anys, sense possibilitat de pròrroga.

## **6.- REQUISITS DE CAPACITAT, SOLVÈNCIA TÈCNICA I ECONÒMICA**

El contracte no implica contacte habitual amb menors d'edat.

### 1) Solvència econòmica i financera:

El volum anual de negocis del licitador o candidat, referit a l'any de més volum de negoci dels tres últims acabats ha de ser al menys de 60.000 euros anuals. En aplicació del que indica l'art. 87.1.a), aquest import no supera no excedeix l'1'5 del VEC.

Justificació: Es considera import suficient per acreditar aquesta solvència per part de les licitadores i està dins dels límits establerts a la normativa.

### 2) Solvència tècnica:

2.a) D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que el licitador ha d'acreditar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 50.000 euros.

Justificació: Es considera import suficient per acreditar aquesta solvència per part de les licitadores i està dins dels límits establerts a la normativa.

D'acord amb l'article 90.4 LCSP, les empreses amb una antiguitat, computada des de la data d'inscripció en el registre corresponent o, si no procedeix, des de la data de la seva constitució, inferior a cinc anys, no han d'acreditar l'experiència, és a dir, l'import anual executat i declararan la seva solvència tècnica segons els altres criteris establerts en aquest apartat, que s'indiquen a continuació:

2.b) L'empresa licitadora haurà d'estar en possessió de la corresponent autorització de ENAC, com empresa certificadora, per fer auditories de certificació de la norma ISO 9001:2015 que ha d'estar vigent durant tota la vigència del contracte,

Justificació: Considerem que aquest requisit de solvència és adequat tenint en compte les característiques de l'objecte del contracte.

2.c) - D'acord amb l'article 90.1.b) LCSP, les unitats tècniques, integrades o no en l'empresa, participants en el contracte, especialment, les encarregades del control de qualitat, han de tenir les característiques i les capacitats mínimes següents

<b>Perfil</b>	<b>Experiència/Coneixements</b>
<b>Responsable de contracte</b>	Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, una experiència mínima de 3 anys en l'auditoria de processos en l'àmbit d'atenció ciutadana i/o d'incidències i reclamacions basats en la norma ISO 9001:2015.
<b>Auditor/a acreditat sènior</b>	Cal que acrediti, cada un dels dos auditors, una experiència mínima de 2 anys en l'auditoria de processos en l'àmbit d'atenció ciutadana i/o d'incidències i reclamacions basats en la norma ISO 9001:2015.

Justificació: Considerem que aquest requisit de solvència és adequat tenint en compte les característiques de l'objecte del contracte. **L'experiència s'ha d'acreditar amb la relació dels treballs d'auditoria efectuats basats en la norma ISO 9001:**

## 7.- CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

L'oferta econòmicament més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació cost-eficàcia, amb la utilització d'una pluralitat de criteris d'acord amb el següent resum:

Criteris automàtics	Puntuació màxima
7.1 Preu de licitació	65
7.2 Equip de treball	10
7.3 Número de jornades	10
7.4 Formació de qualitat	9
7.5 Eina de gestió de l'execució del contracte	6
<b>Total criteris</b>	<b>100</b>

El detall dels criteris de valoració és el següent:

### 7.1. Preu de licitació, fins a 65 punts

Fórmula aplicada per puntuar l'oferta econòmica és la de la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 (S1/D/2017-2133) publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny.

$$\frac{\text{Pressupost net de licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net de licitació} - \text{oferta més ec.}} \times \text{Punts màx} = \text{puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats.

- un diferencial de 10 % per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, de 15 % respecte el pressupost net de licitació.

Si el nombre de licitadors és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.

Justificació: En aplicació del que disposa la Instrucció aprovada per acord la Comissió de Govern el 15 de març de 2018 i publicada en la Gasetta Municipal el 16 de març, la superació del 35% del criteri del preu es justifica en el fet que les prestacions d'aquest contracte tenen uns requisits establerts per un organisme públic (ENAC) que fa que sigui una prestació estàndard en gran part del seu contingut, de manera que no és possible introduir més modificacions que les ja valorades en la resta de criteris que realment siguin significatives per la millor eficàcia i qualitat del servei.

### 7.2. Experiència del personal que ha d'executar el contracte, fins a 10 punts

Es valorarà l'experiència del personal que ha d'executar el contracte en treballs d'auditoria de qualitat en la norma ISO:9001 2015, fins un màxim de 10 punts.

Per cada any per sobre del mínim exigít a la solvència es donaran 2 punts per cada any d'experiència addicional de qualsevol perfil adscrit al contracte.

Justificació del criteri: l'experiència del personal que ha d'executar el contracte en la realització d'auditories de qualitat basant en la norma ISO 9001:2015 es valora com a un criteri qualitatiu que afecta de manera significativa a la millor execució del l'objecte d'aquest contracte, ja que per les seves característiques, l'experiència en tasques similars per part del personal que ha d'executar el

contracte objecte d'aquest informe facilitarà el treball des del primer moment i permetrà obtenir uns resultats de qualitat, amb una gestió més àgil i eficient dels recursos.

El còmput es farà per anys sencers (12 mesos) No es tindran en compte períodes inferiors a l'any en el còmput.

Si bé es poden adscriure més persones a l'execució a criteri de l'empresa, només es tindrà en compte en aquest apartat les persones que estiguin adscrites principalment al contracte i s'haurà d'indicar expressament això a l'oferta.

L'experiència de les persones adscrites a l'execució del contracte s'haurà d'acreditar amb els certificats de les empreses on s'han efectuat els treballs similars, on s'indiqui: Nom del treballador, any, nom de l'empresa, tasques realitzades i data d'inici i final; en el seu defecte es podrà aportar una declaració responsable signada pel representant de l'empresa i el treballador on s'indiquin les mateixes dades abans indicades respecte el certificat.

En cas de no aportar aquesta documentació al sobre que contingui l'oferta, no s'atorgarà cap punt per aquest criteri.

En cas que s'aporti declaració, l'empresa proposada com adjudicatària haurà d'aportar justificació suficient de la declaració efectuada dins dels dies atorgats per aportar la documentació necessària per a realitzar l'adjudicació.

### **7.3. Número de jornades, fins a 10 punts**

- L'empresa licitant haurà de presentar un pla de jornades segons el centres a auditar durant tota la vigència del contracte, en total, 47 centres, tal com preveuen els Annexes A i B del Plec Tècnic. El número mínim de jornades per fer les auditories és d'una jornada per cada centre, és a dir, 47 jornades. Es valorarà la superació del número mínim de jornades previst, fins a un màxim de 10 punts.

- Si les jornades ofertades són les mínimes per realitzar les auditories de certificació (47): 0 punts
- Si les jornades ofertades superen en 3 jornades les mínimes per realitzar les auditories de certificació: 5 punts
- Si les jornades ofertades superen en 5 jornades o més les mínimes per realitzar les auditories de certificació: 10 punts

Justificació del criteri: degut al nombre de centres a auditar és important el nombre de jornades dedicades a preparar, fer el treball de camp i les reunions de resultats en cadascun dels operadors. Aquestes jornades addicionals es podran utilitzar també per tal d'auditar més d'una vegada durant el període de contracte, en cas que es consideri necessari pel cap de projecte, o bé per ampliar, si s'escau, algun centre addicional als previstos en els Annexes A i B del Plec Tècnic.

### **7.4. Formació de qualitat, fins a 9 punts**

Dins del procés de certificació del sistema de qualitat de la DIAC (telèfon 010 i oficines d'atenció presencial) i del sistema IRIS (incidències i reclamacions) s'aporten fórmules per a una millor comprensió dels processos vinculats a la gestió de la qualitat per part del personal que treballa en l'àmbit de les dues certificacions, fins a un màxim de 9 punts.

- Pel compromís de realitzar una jornada anual, ja sigui de nivell bàsic, mitjà o de certificació adreçat a auditors interns, de la Direcció d'Atenció a la Ciutadania, i dels auditors interns d'IRIS, 1 punt per cada jornada per cada certificació, amb un màxim de 2 punts.



- Pel compromís d'atorgar l'acreditació en auditoria interna als auditors interns de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana i als auditors interns d'IRIS, 3 punts.
- Pel compromís de realitzar algun taller o fórmula participativa per fomentar l'anàlisi de riscos i desenvolupament d'accions per abordar-los entre els operadors IRIS i de la DIAC i els auditors interns de la Direcció d'Atenció al Ciutadà i dels auditors interns d'IRIS, 2 punts.
- Pel compromís de realitzar una sessió de formació en norma ISO 9001:2015 adreçada als Coordinadors d'Iris i a l'equip directiu de la DIAC, 2 punts.

Justificació del criteri: la formació als diferents usuaris de les certificacions de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana i d'IRIS pot ajudar a millorar la utilització dels sistemes de qualitat.

#### **7.5. Eina de gestió de l'execució del contracte, fins a 6 punts**

En el temps d'execució del contracte s'ha de consultar diversa documentació relacionada amb el procés d'auditoria. Aquesta revisió és molt més factible si l'empresa disposa d'un sistema de consulta de procés, relacionant el aspecte més destacats: planificació de les auditories, no conformitats, accions de millora, informes d'auditoria, tancament, etc. .

S'atorgaran 6 punts a l'empresa que aporti un sistema d'accés a la documentació del procés d'auditoria consultable pel cap de projecte municipal

Justificació del criteri: és important que durant el procés d'auditoria tota la seva documentació estigui accessible pel cap de projecte i així evitar la circulació de documents i les seves versions.

#### **Criteri de desempat:**

- Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la seva plantilla un percentatge de treballadors amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les quals haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència a l'adjudicació del contracte el licitador que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla

En cas que l'aplicació de l'anterior criteri no hagués donat lloc a desempat es resoldrà mitjançant sorteig.

#### **8.- MESA DE CONTRACTACIO i/o COMITÉ D'EXPERTS**

Proposta

Titular	Suplent
El/la secretari/ària general	El/la secretari/ària delegat/da
L'/la interventor/a general	L'/la interventor/a delegat/a
El director de la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana, Antonio Romero	Un tècnic de la Direcció d'informació d'atenció al ciutadana, Benjamí Montserrat
El Cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat, Xavier Socastro	Un tècnic del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat, Montserrat Clotet

#### **9.- GARANTIA PROVISIONAL I/O DEFINITIVA**

En aquest contracte no s'exigeix garantia provisional.

Es preveu la constitució d'una garantia definitiva consistent en el 5% de l'import de l'adjudicació, IVA exclòs.

## **10.- EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

El contracte s'iniciarà el dia següent a la seva formalització.

La prestació es realitzarà als centres indicats als annexos A i B del plec de prescripcions tècniques, on es duran a terme tant el treball de camp i les auditories pròpiament dites, com les tasques preparatòries de documentació i les tasques posteriors d'elaboració d'informes.

La durada estimada de l'execució del contracte és d'1,25 mesos per cada any de contracte, prestant el servei en dies no necessàriament consecutius.

## **11.- ABONAMENTS AL CONTRACTISTA**

El contracte es facturarà de forma anual un cop efectuada l'auditoria externa i lliurats els corresponents informes d'auditoria.

## **12.- REVISIÓ DE PREUS**

En aquest contracte no aplica la revisió de preus.

## **13.- RESPONSABLE DEL CONTRACTE**

La persona responsable del contracte és qui sotasigna el present informe, en la seva qualitat de cap del Departament d'Avaluacions d'Incidències i Qualitat de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana. Les consultes tècniques es poden adreçar a correu electrònic [xsocastro@bcn.cat](mailto:xsocastro@bcn.cat).

## **14.- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.**

En aplicació del que disposa l'article 202 de LCSP, s'estableix com a condició especial d'execució de tipus social la següent:

- L'acreditació de pagament en termini de pagament a les empreses subcontractades.
- El pagament del preu a les empreses subcontractades.

- Pla d'igualtat o mesures d'igualtat

L'empresa contractista, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes.

Si l'empresa motiva les raons per no poder aportar les mesures d'igualtat en el termini atorgat rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.



- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

El nivell de seguretat de LOPD que cal aplicar a l'adjudicatari, és bàsic. El servei prestat no implica tractament de dades personals, però pot implicar accés accidental a dades de caràcter personal, de forma puntual o involuntària, per tenir accés a les instal·lacions o dependències de l'Ajuntament de Barcelona.

#### **15.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE.**

No s'estableixen causes previstes de modificació del contracte.

#### **16.- RECEPCIÓ I TERMINI DE GARANTIA**

La constatació de la correcta execució de les prestacions i la seva posterior recepció s'efectuarà mitjançant acta de conformitat, que s'estendrà dins el termini d'un mes següents al seu lliurament o realització, si es troben en estat de ser rebudes i a satisfacció de l'Ajuntament, tot d'acord amb les previsions de l'article 210 LCSP.

A partir de la data de recepció del contracte, s'iniciarà el termini de garantia, que serà d'1 mes, tot d'acord amb la regulació de l'article 210.3 LCSP.

#### **17.- SUBCONTRACTACIÓ**

En aquest contracte es podrà subcontractar per a accions no essencials d'acord amb l'objecte del contracte, respectant l'acreditació ENAC d'empresa certificadora de les empreses subcontractades. Es considerarà accions essencials que no es poden subcontractar la signatura dels informes d'auditoria i la emissió dels corresponents certificats

#### **18.- CESSIÓ**

En aquest contracte resta prohibida la cessió.

#### **19.- DEMORA EN LA PRESTACIONS**

En aquest contracte no escauen penalitzacions diferents a la proporció diària de 0,60 euros per cada 1.000 del preu del contracte.

#### **20.- RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE**

En aquest contracte no s'estableixen faltes i sancions addicionals a les previstes habitualment.

#### **21.- RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE**



En aquest contracte no s'estableixen causes de resolució del contracte diferents a les previstes habitualment.

## **22.- MODEL D'OFERTA**

Segons el previst a l'art. 159 de la LCS, en aquest contracte s'haurà de fer servir el següent model d'oferta:

## MODEL OFERTA

### 1.- Oferta econòmica:

El Sr./la Sra. ... , domiciliat/ada a ... carrer ... núm. ... , amb DNI/NIF núm. ... , major d'edat, en nom propi, o en representació de l'empresa ... amb domicili a ... carrer ... núm. ... , assabentat/ada de les condicions exigides per optar a l'adjudicació del contracte núm. ... , que té per objecte ..., es compromet a realitzar-lo amb subjecció al plec de clàusules administratives particulars i al de prescripcions tècniques, i pel preu de ... euros (en lletres i xifres), amb el desglossament següent:

Preu sense IVA: .....  
Tipus IVA: .... %  
Import IVA: .....

Preu total del contracte: .....

### 2.- Equip de Treball:

- **Anys d'experiència en treballs d'auditoria de qualitat en la norma ISO:9001 2015, respecte al mínim requerit: .....**

*\*Experiència mínima requerida:*

Perfil	Experiència/Coneixements
<b>Responsable de contracte</b>	Cal que acreditat, durant els darrers 5 anys, una experiència mínima de 3 anys en l'auditoria de processos en l'àmbit d'atenció ciutadana i/o d'incidències i reclamacions basats en la norma ISO 9001:2015.
<b>Auditor/a acreditat sènior</b>	Cal que acreditat, cada un dels dos auditors, una experiència mínima de 2 anys en l'auditoria de processos en l'àmbit d'atenció ciutadana i/o d'incidències i reclamacions basats en la norma ISO 9001:2015.

### 3.- Número de jornades anuals

Número de jornades ofertades per fer les auditories de certificació:

Marcar amb una "X" una de les següents opcions:

- 47 jornades**  
 **50 jornades**  
 **52 jornades**

*Nota: el número mínim de jornades per realitzar les auditories és d'una jornada per centre auditat, és a dir 47 jornades.*

### 4.- Formació de qualitat

- L'empresa farà una jornada anual als auditors interns de la Direcció d'Atenció al Ciutadà i als auditors interns d'IRIS:



*Marcar amb una "X" una de les següents opcions:*

- Sí
- No

- L'empresa aportarà l'acreditació en auditoria interna pels auditors interns de la Direcció d'Atenció al Ciutadà i pels auditors interns d'IRIS.

*Marcar amb una "X" una de les següents opcions:*

- Sí
- No

-L'empresa organitzarà algun taller o fórmula participativa per fomentar l'anàlisi de riscos i desenvolupament d'accions per abordar-los entre els operadors IRIS i de la Direcció d'Atenció al Ciutadà.

*Marcar amb una "X" una de les següents opcions:*

- Sí
- No

-L'empresa organitzarà una sessió de formació en norma ISO adreçada als Coordinadors d'Iris i a l'equip directiu de la DIAC.

*Marcar amb una "X" una de les següents opcions:*

- Sí
- No

**5.- L' empresa disposa d'una eina per gestionar integralment la certificació i poder consultar, informes, planificació, no conformitats, etc**

*Marcar amb una "X" una de les següents opcions:*

- Sí
- No

*Indicar nom, data, signatura i segell de l'empresa/entitat licitadora*

Xavier Socastro Marín

Cap del Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat