



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AUDITORIA
INTERNA I EXTERNA PER A LA DIRECCIÓ DE SERVEIS D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS
I HABITACIONALS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS (IMSS).
ISO 9001 I ISO 22320**

Contracte reservat: NO

Lots: SI

Exp:

CPV: 79212000-3

Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.

Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials i Habitacionals



Índex de continguts

1. Introducció i contextualització	2
2. Objecte del contracte dividit en dos lots:	3
3. Descripció de les prestacions dels lots	4
4. Termini del contracte i prorrogues	7
5. Gestió d'incidències	7

1. Introducció i contextualització

El Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) va ser creat al 1975 per tal de proporcionar atenció social a les persones i/o famílies en situació d'urgències social i a persones damnificades per sinistres a la Ciutat: incendis, enfonsaments, inundacions i qualsevol altre tipus de catàstrofe.

Al llarg d'aquest període el CUESB s'ha anat modificant i reajustant per tal de donar resposta a les necessitats de les persones que es troben en situació de crisi social i també per adequar-se als nous encàrrecs institucionals i a les competències que el reglament i altres instruccions, li ha anat atorgant, entre elles també l'extensió a l'atenció a diferents municipis de l'Àrea Metropolitana.

Al llarg de la seva trajectòria el CUESB, sempre ha treballat per garantir uns estàndards de qualitat i a basat tota la seva intervenció seguint uns procediments interns, operatives d'intervenció, convenis i protocols de col·laboració. Aquesta manera de treballar, tan estructurada i controlada, ha garantit unes intervencions homogènies (en quan a qualitat), ordenades. Així mateix, garanteix l'estructura de comandaments, la detecció de riscos i correcció d'aquests, i la gestió de qualitat que incorpora la satisfacció de la ciutadania.

Mitjançant un equip de professionals especialitzat, actua ja des de fa anys, seguint els principis de la **gestió de qualitat**, atès que en la seva globalitat està certificat amb la *Norma ISO 9001:2015*.

Aquests principis són:

- ✓ Orientació al Ciutadà
- ✓ Lideratge
- ✓ Participació dels professionals
- ✓ Enfocament basat en processos
- ✓ Enfocament de sistema per a la gestió
- ✓ Millora contínua
- ✓ Pressa de decisió basada en fets
- ✓ Control de Proveïdors.
- ✓ Anàlisi de riscos

Igualment i específicament, el Servei d'Emergències Socials està certificat amb la Norma *ISO 22320:2011 per a la Gestió d'Emergències*. Aquesta és una norma que estableix diferents requeriments per a donar una resposta adequada a incidents:

- ✓ Requeriments sobre el comandament i control
- ✓ Requeriments sobre la coordinació i la cooperació
- ✓ Requeriments sobre la gestió de la informació

Els sistemes de gestió de qualitat impliquen un control periòdic que evidencii que estan funcionant de forma correcta i, en el cas de les empreses o serveis, s'hagin decantat per una norma en específic, aquestes es regeixin sota els requisits exigits per aquestes, assegurant el seu complet compliment .

2. Objecte del contracte dividit en dos lots:

L'Objecte del Present Plec, dividit en dos lots, és:

Lot 1) la contractació d'un proveïdor per al servei **d'auditoria interna** per a garantir la revisió i comprovació del sistema de Gestió de Qualitat i sistema de Gestió d'Emergències implantat que ha de permetre preparar l'auditoria externa de certificació o recertificació segons els requisits de les normes UNE-EN ISO 9001i UNE-EN ISO 22320.

Lot 2) la contractació d'un proveïdor - Entitat de Certificació- per al servei **d'auditoria externa** per a:

- la certificació i recertificació del Sistema de Gestió de Qualitat segons els requisits de la Norma UNE-EN ISO 9001
- la certificació i recertificació del Sistema de comandament i gestió d'emergències de la Norma UNE-EN ISO 22320

A partir de la formalització del contracte s'establirà un cicle:

- d'auditories internes, de tres (3) anys, per a la revisió i comprovació del Sistema de Gestió de qualitat i Sistema de Comandament i Gestió d'Emergències implantat i preparar l'auditoria externa.
- d'auditories externes per a l'avaluació de l'eficàcia i la conformitat del Sistema de Gestió de Qualitat i Sistema de Gestió d'Emergències que es vincularà amb un període complet de Certificació equivalent a tres (3) anys dels quals s'haurà de realitzar:
 - Una (1) auditoria de Certificació
 - Dues (2) auditories de seguiment anual cada dotze (12) mesos, a partir de la data de concessió del Certificat

La licitació serà mitjançant procediment obert simplificat abreujat (art. 159.6 de la LCSP) i tramitació ordinària (art. 131.2 i 116 en relació amb l'art. 132 de la LCSP principis d'igualtat, transparència i lliure competència), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació, i per tant l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

Aquest contracte **està dividit per lots**, ja que l'objecte contractual està relacionat i és complementari i al mateix temps requereix de la intervenció de dues empreses diferents. L'auditoria interna que permet preparar l'externa requereix d'una empresa diferenciada de l'empresa que finalment emet la certificació.

L'objecte del contracte és poder garantir la prestació del servei d'auditoria interna necessària per poder fer l'auditoria externa, objecte també d'aquest Plec Tècnic, per tal de poder donar compliment a les exigències de les normes ISO 9011 de qualitat i la ISO 22320 de comandament o gestió d'emergències.

L'auditoria interna (pre-certificació) ens servirà per comprovar el sistema de gestió de la qualitat implantat i preparar l'auditoria de certificació. És un pas imprescindible per poder fer l'auditoria externa.

Una auditoria interna, responsabilitza als equips a ordenar i millorar els seus processos i controls interns, generant eficiències operatives i millors pràctiques en l'execució de les operacions. També permeten estudiar si s'estan complint o no les normatives legals.

Així mateix prepara a l'equip de treball per l'auditoria externa que té com a funció, avaluar la qualitat dels serveis prestats verificant el correcte funcionament del servei. Per fer-la es desplaça un equip auditor titulat experts en les normes a auditar que fan les diferents comprovacions del funcionament i organització del servei, detectant desviacions i propostes de millora, que seran revisades de nou en la propera auditoria.

L'auditoria interna assenta les bases per l'auditoria externa, que finalment serà la responsable d'emetre el certificat.

3. Descripció de les prestacions dels lots

LOT 1: serveis d'auditoria interna -.

L'abast específic de l'auditoria és el Servei d'Urgències i Emergències Socials: Els sistema de Gestió de Qualitat (ISO 9001) establert pel seguiment i control en el compliment del Contracte de gestió externalitzat del CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona). Política i context, eines de comandament, revisió del sistema, processos, operatives i protocols, parts interessades, així com el sistema de Gestió d'Emergències (ISO 22320): organització interna, nivells d'intervenció i comandament. Operativa d'emergències.

- a) L'empresa adjudicatària ha de tenir experiència mínima de dos anys en l'avaluació de sistemes de gestió segons els requisits establerts en les Normes descrites en el punt anterior.
- b) L'adjudicatari posarà a disposició del contracte a un equip auditor expert/a, amb mínim dos anys d'experiència, del qui prèviament se'n disposarà del seu currículum
- c) L'equip auditor a haurà de disposar d'ordinador portàtil amb connexió pròpia a internet
- d) L'equip auditor elaborarà una proposta d'agenda d'auditoria per determinar els horaris i les necessitats de disponibilitat del personal del Servei podent requerir de la documentació prèvia necessària per una bona planificació de l'auditoria.
- e) L'auditoria interna començarà amb una breu reunió inicial amb l'equip responsable format per 3 professionals del Servei d'Urgències i Emergències Socials de l'Ajuntament de Barcelona, per revisar el programa de l'auditoria i acabar de concretar els objectius d'aquesta.
- f) L'auditoria consistirà en una revisió, durant 1,5 jornades presencials (12h), de manera presencial a les instal·lacions del Servei d'Urgències i Emergències Socials de l'Ajuntament de Barcelona del c/Llacuna, 25 de Barcelona, de la documentació del Sistema de Gestió de qualitat i Sistema de Comandament i gestió d'emergències implantat i d'entrevistes amb el personal del Servei per identificar el grau d'implantació del Sistema.
- g) L'equip auditor emetrà un informe de valoració de l'auditoria, millores detectables i si és el cas, possibles no conformitats, per tal de poder fer les correccions necessàries al sistema cara a l'auditoria externa. Aquest informe serà imprescindible per poder realitzar l'auditoria externa i l'haurà de lliurar com a màxim en els 7 dies laborables següents a la realització de l'auditoria .
- h) les jornades d'auditories objectes de la licitació es faran en els anys 2024, 2025 i 2026.
- i) el mes d'inici serà establert en funció de l'inici de la licitació i sempre durant el segon trimestre de l'any en curs i es mantindrà l'annualitat corresponent al mes iniciat.
- j) L'empresa adjudicatària estarà a disposició del Servei per a resoldre dubtes i consultes que puguin ser formulades durant tot el període de la col·laboració. El temps de resposta a les consultes serà de màxim 10 dies laborables.

LOT 2: Serveis d'auditoria externa

L'auditoria externa té com objectiu la determinació de la conformitat del sistema de gestió amb els criteris d'auditoria. Avaluat la capacitat dels sistema de gestió per garantir el compliment amb els requisits legals i contractuals i l'eficàcia del sistema establert.

L'abast específic de l'auditoria externa, un cop realitzada l'auditoria interna i aplicades les millores detectades, és el Servei d'Urgències i Emergències Socials:

El sistema de Gestió de Qualitat (ISO 9001) establert pel seguiment i control en el compliment del Contracte de gestió externalitzat del CUESB (Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona). Política i context, eines de comandament, revisió del sistema, processos, operatives i protocols, parts interessades, així com el sistema de Gestió d'Emergències (ISO 22320): organització interna, nivells d'intervenció i comandament. Operativa d'emergències.

- a) L'empresa adjudicatària, com a Entitat de Certificació, haurà d'acreditar l'acreditació de l'ENAC per a la Certificació de Sistemes de Gestió de la Qualitat segons la norma UNE-EN ISO

9001 pel sector d'activitats i assistència social i per a la Certificació de Gestió d'Emergències segons la norma UNE-EN ISO 22320

- b) L'empresa adjudicatària haurà de tenir experiència mínima de dos anys en l'avaluació i certificació de sistemes de gestió segons els requisits establerts en les Normes descrites en el punt anterior.
- c) L'adjudicatari posarà a disposició del contracte un equip auditor expert i un/a dels quals tindrà les funcions d'auditor/a en cap.
- d) L'adjudicatari haurà de demostrar que l'equip auditor disposa de formació en les dues normes descrites al punt a) i que tenen una experiència mínima de dos (2) anys com a responsables o consultors/as en les normes descrites al punt a).
- d) L'equip auditor elaborarà una proposta d'agenda d'auditoria per determinar els horaris i les necessitats de disponibilitat del personal del Servei podent requerir de la documentació prèvia necessària per una bona planificació de l'auditoria.
- e) L'equip auditor haurà de disposar d'ordinadors portàtils amb connexió pròpia a internet
- f) L'auditoria externa començarà amb una breu reunió preliminar, amb l'equip responsable del Servei d'Urgències i Emergències Socials de l'Ajuntament de Barcelona, per revisar el programa de l'auditoria i acabar de concretar els objectius d'aquesta, identificant també les àrees d'interès.
- g) L'auditoria consistirà en una revisió, durant 2 jornades presencials (16h), per un equip auditor professionals, de manera presencial a les instal·lacions del Servei d'Urgències i Emergències Socials de l'Ajuntament de Barcelona del c/Llacuna, 25, de la documentació del Sistema de Gestió de Qualitat i de Gestió d'Emergències i d'entrevistes amb el personal del Servei per identificar el grau d'implantació dels Sistemes.
- h) L'auditor/a en cap emetrà un informe de valoració de l'auditoria, millores detectables i si és el cas, possibles correccions a portar a terme. Aquest informe s'haurà de lliurar com a màxim en els 7 dies laborables següents a la realització de l'auditoria.
- i) Si de l'informe es desprèn que el Servei auditat ha de fer correccions caldrà per part de l'auditor en cap fer el seguiment corresponent en el termini màxim d'un mes.
- j) L'empresa emetrà els certificats de validació amb els segells corresponents en un plaç màxim de 15 dies laborables un cop confirmat que el servei compleix els requeriments de les normes.
- k) El lliurament dels certificats serà de 1 còpia en castellà, 1 còpia en català i 1 còpia en anglès.
- l) Les jornades d'auditories objectes de la licitació es faran en els anys 2024, 2025 i 2026.
- m) el mes d'inici serà establert en funció de l'inici de la licitació i sempre durant el tercer trimestre de l'any en curs i es mantindrà l'annualitat corresponent al mes iniciat.
- n) L'empresa adjudicatària estarà a disposició del Servei per a resoldre dubtes i consultes que puguin ser formulades durant tot el període de la col·laboració. El temps de resposta a les consultes serà de màxim 10 dies laborables.

El nombre màxim de lots als que pot presentar-se un mateix licitador és 2, però només es possible adjudicar-se un dels 2 LOTS. En el document d'oferta econòmica els licitadors hauran de manifestar la seva preferència d'adjudicació (en cas que la seva oferta sigui la millor en els 2 lots)

4. Termini del contracte i prorrogues

La durada d'aquest contracte és de 36 mesos, a partir de l'1 de març del 2024, o si fos posterior, des de la data de la formalització del document contractual. Durant aquest període s'han de poder executar les dues auditories.

Es preveu la possibilitat de prorrogar aquest contracte durant un període addicional de 12 mesos. La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'adjudicatària quan el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada del contracte.

La data de les auditories, considerant que són dos dies normalment, es produirà dintre de l'any en curs.

5. Gestió d'incidències

Les incidències que suposin la no realització correcta dels acords pactats, caldrà que es resolguin màxim en el mes següent de la realització de l'auditoria.

En cas de qualsevol incidència l'adjudicatària i el seu personal han de comunicar-ho immediatament al/la responsable del servei . En cas de no fer-ho o ser la comunicació incompleta, l'adjudicatària serà responsable de les lesions dels drets de tercers i de la protecció de dades de caràcter personal i de la confidencialitat. La comunicació es realitzarà per escrit i s'haurà de detallar, així com les mesures adoptades per gestionar i resoldre la incidència.

Conductes que es poden valorar incidència:

- Incompliment dels temps establerts
- Incompliment respecte a la formació dels experts i al nombre d'auditors per passar l'auditoria
- Incompliment respecte al seguiment de les millores proposades posterior
- No facilitar informació ni orientació requerida.

Barcelona,

Montserrat Rovira Jarque
Cap dels serveis d'Urgències i Emergències Socials

Institut Municipal de Serveis Socials