visesa

Prestación del servicio de una **entidad certificadora externa para las normas UNE-EN-ISO 9001 y registro EMAS vigentes**

Pliego de bases técnicas

Índice

1. *Contexto*
2. *Objeto*
3. *Ubicación de los centros de trabajo objeto del servicio*
4. *Alcance del servicio*
5. *Descripción del servicio*
6. *Equipo de trabajo*

visesa

1. Contexto

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. - Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A. (en adelante **Visesa**) es una Sociedad Pública adscrita al Departamento de **Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco**. La misión de Visesa es ofrecer productos/servicios de promoción de vivienda de protección pública y de rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

En Vitoria-Gasteiz se encuentra la sede social de Visesa, así como sus servicios centrales. Visesa dispone de oficinas territoriales en las tres capitales de la CAPV para la atención personalizada presencial de la clientela.

Visesa, desde el año 2000, implanta y certifica un Sistema de Gestión de la Calidad y, desde 2005, un Sistema de Gestión Ambiental, basados actualmente en las Normas UNE-EN ISO 9001:2015 y Registro EMAS, debido al compromiso de mejora de Visesa sobre su producto/servicio en ambos ámbitos de calidad y medioambiente.

La certificación UNE-EN ISO 9001 aporta beneficios para las empresas, entre los que podemos destacar la mejora de la satisfacción de sus grupos de interés, la integración de los procesos, la involucración de las personas de la organización, el establecimiento de procesos de mejora continua y la mejora de la credibilidad e imagen. El registro EMAS optimiza la gestión de residuos y reduce sus costes asociados, acredita el cumplimiento de la normativa ambiental vigente aplicable y promueve las empresas socialmente responsables.

Las distintas versiones y modificaciones de los reglamentos y normas bajo las que se rige la gestión de calidad y medioambiente de Visesa, hacen necesaria la contratación de un servicio externo para la certificación y seguimiento de los sistemas de gestión que se han ido implantando, con el objetivo de garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Cada uno de estos sistemas de gestión requiere una auditoria de seguimiento anual y una auditoría de recertificación trienal.

En este contexto, **el presente documento recoge los requerimientos técnicos** para el desarrollo del servicio de una entidad certificadora externa para la norma UNE-EN-ISO 9001 y registro EMAS vigentes en Visesa.

2. Objeto

El objeto del presente Pliego de Bases Técnicas es la contratación de **una entidad certificadora externa para la norma UNE-EN-ISO 9001 y registro EMAS vigentes**, conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y Reglamento Europeo EMAS 1221/2009, modificado por el Reglamento Europeo EMAS 1505/2017 y el Reglamento 2026/2018, así como a sus modificaciones o versiones posteriores.

3. Ubicación de los centros de trabajo objeto del servicio

Los trabajos principalmente se realizarán en los emplazamientos de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, tanto herramientas de hardware como de software.

A efectos de dimensionar los trabajos objeto de la presente contratación, las entidades candidatas deberán considerar que para las tareas que requieren presencialidad los emplazamientos de Visesa son:

Oficina central	Portal de Gamarra 1A - 2º (Edificio El Boulevard). 01013. Vitoria-Gasteiz
Oficina de Atención a la Clientela de Álava	Portal de Gamarra 1A – Bajo (Edificio El Boulevard). 01013. Vitoria-Gasteiz
Oficina de Atención a la Clientela de Bizkaia	Avenida El Ferrocarril, nº 38, bajo 48012. Bilbao
Oficina de Atención a la Clientela de Gipuzkoa	Paseo de Errotaburu, 1, 7º 20018. Donostia-San Sebastián

Así como en otros centros de trabajo cualesquiera de Visesa que a lo largo de la realización del servicio puedan incorporarse, siempre en el ámbito de la CAPV.

4. Alcance del servicio

El servicio objeto de la presente contratación comprenderá, en términos de emplazamientos, personas trabajadoras, normas de referencia y aplicación, el siguiente alcance:

Emplazamientos*	Nº personas**	Alcance de los certificados
Oficina central	70	ISO 9001:2015: La promoción de viviendas de protección pública y comercialización de elementos libres. EMAS III: Realización de estudios, adquisición, gestión y urbanización de suelos. Promoción de viviendas de protección pública y rehabilitación de viviendas. Comercialización de elementos libres (locales, garajes y trasteros). Asistencia técnica urbanística y organizativa. Asistencia técnica para el mantenimiento y control de la eficiencia energética en promociones propias.
OAC de Álava	6	
OAC de Bizkaia	5	
OAC Gipuzkoa	4	

*OAC: Oficina de Atención a la Clientela. **Datos de plantilla media correspondiente al 31.12.2020.

Datos del Certificado UNE-EN ISO 9001	Fechas de auditoría	
Fecha de registro: 26-04-2000 Fecha de última emisión: 12-12-2021 Fecha de expiración: 11-12-2024	2022 y 2025	Auditoria de seguimiento
	2023 y 2026	Auditoría de seguimiento
	2024	Recertificación

Datos del Certificado del Registro EMAS III	Fechas de auditoría	
Fecha de registro: 23-04-2018 Fecha de última resolución: 18-03-2021 Fecha de expiración: 31-12-2023	2022 y 2025	Auditoria de seguimiento
	2023 y 2026	Recertificación
	2024	Auditoría de seguimiento

5. Descripción del servicio

Cada empresa licitadora deberá realizar una propuesta técnica en la que se tengan en cuenta, al menos, los siguientes requisitos y directrices:

- A efectos de dimensionar los trabajos y formular las correspondientes propuestas se deberá tener en cuenta que el sistema de gestión a auditar y verificar es integrado, maduro y se realizará bajo esquema de multilocalidad.

- El equipo auditor de la entidad que resulte adjudicataria deberá comprobar la identificación y vigencia de los siguientes criterios de auditoría:
  - Requisitos de la normativa de referencia para cada objeto de auditoría.
  - Los informes, procesos definidos y la documentación desarrollada por Visesa.
  - Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
  - Esquema multilocalidad para certificados de calidad (ISO 9001) y medioambiente (EMAS).

- Los resultados de la auditoria deberán ser recogidos por el equipo auditor en un informe cuyos resultados serán expuestos y entregados a Visesa con la suficiente antelación y detalle.

- Se elaborará un informe único para Visesa y deberá incluir, además de las no conformidades y observaciones detectadas, puntos fuertes y oportunidades de mejora.

- La auditoría de calidad y medioambiente se desarrollará bajo un proceso integrado de fechas, procesos y personas auditoras.

- Durante el periodo de vigencia del certificado la empresa adjudicataria deberá otorgar a Visesa una licencia de uso de la marca, de acuerdo al Reglamento General de certificación de sistemas de gestión y de sus marcas de conformidad.

- Los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención del equipo auditor correrán con cargo de la entidad adjudicataria y por tanto deberán quedar incluidos en la propuesta que se formule.

5.1. Calendario de auditorias

Los trabajos objeto de la presente contratación deberán ser ejecutados en atención a la siguiente planificación:

- Las auditorías externas del sistema de gestión de calidad (ISO 9001) y medioambiente (EMAS), deberán ser planificadas durante el primer cuatrimestre del año.

- La entidad que resulte adjudicataria realizará y enviará a Visesa con antelación suficiente (mínimo un mes) el Plan de Auditoria con el fin de posibilitar a Visesa la organización de los recursos requeridos durante la auditoria.

6. Equipo de trabajo

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, se define la estructura, perfiles y funciones de la persona profesional necesaria:

Perfil profesional	Funciones
Coordinador/a Responsable	La empresa licitadora pondrá a disposición de Visesa **una única persona interlocutora** para la prestación del servicio del contrato, la administración, la facturación, la certificación y el resto de los aspectos relacionados con el objeto del contrato. La persona interlocutora del servicio para Visesa deberá tener autonomía, capacidad de gestión y decisión garantizando una eficaz y eficiente respuesta, en tiempo y forma, a Visesa ante cualquier incidencia, consulta o necesidad en relación al servicio contratado. Deberá estar localizable y disponible a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto en horario de oficina.
Equipo Auditor (Persona/s Auditora/s)	**Realizar las auditorías de acuerdo a las normas** internacionales de referencia **y** adaptadas **al alcance de Visesa**.

La entidad que resulte adjudicataria deberá poner a disposición todos los recursos profesionales necesarios para la correcta prestación del servicio. Los roles de ambas figuras (coordinador/a y persona/s auditora/s) pueden ser cubiertas por la/s misma/s persona/s.

6.1. Cambios en la composición del equipo

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica del prestador/a del servicio, los cambios de componentes del mismo deberán ser informados de forma explícita al Responsable del contrato y estarán sujetas a las siguientes condiciones:

1. Justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
2. Las personas sustitutas deberán contar con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
3. El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa adjudicataria.