



metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para el "Servicio para la Certificación ISO 9001:2015 de Oficina Técnica y Obras"

25-LG-DC-109

Versión 0
27/05/25



Versión	Fecha	Motivo
0	05/2025	Versión inicial.

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato

Prestación del servicio, por Entidad Acreditada, para la **obtención del Certificado ISO 9001:2015 y Auditorías de Seguimiento** anuales en el **área de Oficina Técnica y Obras**.

CPV 79132000-8; 79212000-3

2. Pliego de Prescripciones Técnicas

25-LG-DC-109

3. Pliego de Cláusulas Administrativas

20-LG-DC-016

4. Volumen del contrato:

El **volumen máximo** del contrato asciende a **10.500 €**, que se desglosa de la siguiente manera:

2026: 6.000 €, correspondiente a la **obtención de la certificación ISO 9001:2015**.

2027: 2.250 €, correspondiente a **Auditoría de seguimiento**.

2028: 2.250 € correspondiente a **Auditoría de seguimiento**.

5. Normas específicas

El desarrollo de los trabajos se hará cumpliendo la normativa ISO 9001:2015.

6. Duración del contrato

Un (1) año, prorrogable por periodos anuales hasta un máximo de 3 años. Las prórrogas solo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao.

Las prórrogas no podrán ser rechazadas por el contratista. Si las prórrogas no fueran atendidas por el adjudicatario, Metro Bilbao estará en disposición de penalizar a la empresa contratista.

7. Fecha de inicio

Previsiblemente en enero/febrero de 2026.

8. Requisitos de solvencia

Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
 - Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **al menos quince mil setecientos cincuenta euros anuales (15.750 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de suministros.
- Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:
 - Disponer y documentar que la empresa dispone de **acreditación por ENAC** para el objeto del contrato.
 - Relación servicios similares ejecutados en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de buena ejecución. Estos certificados indicarán las fechas y el lugar de ejecución de los servicios y se precisará si se llevaron normalmente a buen término; en su caso dichos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. Se aportarán **certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato, **prestados en empresas de tipología ferroviaria**, emitidos por las empresas correspondientes, acreditando entre todos, un volumen anual de negocios de **al menos 10.500 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**.
 - Declaración indicando el **personal técnico y las unidades técnicas**, (estén o no integradas en la empresa), de los que se disponga para la ejecución de este servicio. Esta declaración deberá ir acompañada de los documentos acreditativos correspondientes. En concreto deberá disponer como mínimo de **titulación media universitaria** y estar **calificados como auditores por la Empresa Certificadora** de acuerdo con sus procedimientos internos y las normas internacionales de referencia, con experiencia demostrada mediante C.V. a efectos de los trabajos objeto de este Pliego. Los miembros del equipo auditor deben tener **más de cinco (5) años de experiencia** en auditar los **sistemas de gestión: ISO 9001:2015** y al menos **cuatro (4) años** en auditar en los **ámbitos de empresas u operadores de transporte de vehículos ferroviarios dedicados al transporte de viajeros y viajeras**.

9. Condición esencial de ejecución

Durante toda la ejecución del contrato deberán mantenerse los medios mínimos exigidos en solvencia (punto 8), y que deberán estar adscritos al objeto del mismo.

En caso de incumplimiento de cualquiera de ellos durante la vigencia del contrato se considerará una falta y supondrá la aplicación de penalización por falta. Si se repite esta falta, o se mantiene en el tiempo durante más de dos (2) meses, Metro Bilbao podrá además rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva por parte del adjudicatario.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar.

10. Fecha límite de presentación de ofertas

Las 12:00 horas del 22 de julio de 2025.

11. Criterios de valoración de la oferta

Criterios evaluables mediante juicio de valor: 45 puntos

Metodología de trabajo. 20 puntos.:

- **Elaboración de los Planes de Verificación y de Auditoría. 2 puntos.**
Se valorará el grado de detalle de la documentación aportada y la capacidad de generar en una propuesta sendos modelos de los Planes de Verificación y de la Auditoría de Seguimiento en la que las fechas y horas son un ejemplo. Se deberá entregar los Planes definitivos con al menos 15 días de antelación a la fecha de comienzo.
- **Recopilación de evidencias y consulta de la documentación necesaria para la Certificación y Realización de Auditoría de Seguimiento. 16 puntos.**

Se presentará una propuesta para la Recopilación de evidencias y consulta de la documentación y Realización de Auditoría en la que se detallarán las actividades a realizar en los centros de trabajo, incluyendo la verificación del cierre de las posibles no conformidades detectadas previamente a la concesión y mantenimiento de la certificación.

Se valorará el grado de detalle, la especificidad en la metodología y el contenido de las auditorías propuestas a realizar en base al cumplimiento de las normas ISO 9001:2015. Deberá detallarse el soporte documental y legislativo ofertado.

- **Exposición de resultados al personal responsable del área de Oficina Técnica y Obras y entrega del informe de Auditoría. 2 puntos.**

Se indicarán los registros que se tengan que realizar, incluyendo la entrega de un ejemplar del Certificado.

Se valorará la aportación en los informes de auditoría de oportunidades de mejora, sugerencias de interés para Metro Bilbao, en base a las observaciones de la auditoría y la experiencia de los auditores en organizaciones similares a Metro Bilbao.

Medios humanos adscritos al objeto del contrato. 25 puntos.:

- **Formación** de todas las personas adscritas al contrato **10 puntos.**

Se valorará, **sobre el mínimo exigido**, la formación en las áreas objeto del contrato, acreditándose mediante certificados formativos en centros oficiales, certificados de cursos específicos, masters, currículo vitae, etc.

- **Experiencia** de las personas adscritas al contrato en la realización de Auditorías **15 puntos.**

Se valorará, **sobre el mínimo exigido**, la experiencia del personal asignado como auditores en la realización de auditorías externas de los sistemas de gestión de la calidad según ISO 9001:2015 en los ámbitos de empresas u operadores de transporte de vehículos ferroviarios dedicados al transporte de viajeros y viajeras.

Bajo ningún concepto se incluirán en el sobre nº2 de la oferta técnica datos relativos a los Criterios Evaluables mediante fórmula. Es decir, NO SE DEBERÁN INCLUIR aspectos de precio, ni disponibilidad para el inicio de la Certificación.

Criterios evaluables mediante fórmula: 55 puntos

La documentación evaluable debe incluirse en el **sobre nº3** de la oferta en soporte digital.

- **Valoración económica:** Se valorará el precio anual ofertado para los servicios solicitados en el presente pliego: **50 puntos**.

Los precios ofertados se darán sin IVA. Para el cálculo de la valoración económica de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

$$Plic = (Omin / Olic) \times Ptot$$

siendo:

- Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
 - Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
 - Olic: Oferta del licitador.
 - Ptot: Puntuación total máxima de este criterio objetivo.
- **Disponibilidad para el inicio de la Certificación:** Se valorará el que los trabajos de para la obtención de la Certificación se inicien en la fecha más próxima al 26 de enero de 2026:
Entre 0 y 15 días laborables después de la fecha previsible de inicio: **5 puntos**
Entre 16 y 30 días laborables después de la fecha previsible de inicio: **2 puntos**
Más de 60 días: **0 puntos**

12. Presentación de la oferta económica

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

13. Revisión de precios

No procede.

14. Fianza definitiva

Para asegurar el fiel cumplimiento del contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir el Adjudicatario, se establece una fianza definitiva de 500 €. La fianza se constituirá antes de la firma del contrato y permanecerá en vigor hasta su finalización.

15. Póliza de Responsabilidad Civil

No procede.

16. Tratamiento de datos personales

En el objeto de esta licitación no se realiza tratamiento de datos personales.



Índice

1. Objeto	9
2. Alcance	9
2.1 Obtención de la Certificación ISO 9001:2015	10
2.1.1 Elaboración del Plan de Verificación.....	10
2.1.2 Recopilación de evidencias del cumplimiento de los estándares definidos en los emplazamientos indicados y consulta de la documentación necesaria	11
2.1.3 Exposición de resultados al Personal Responsable de Metro Bilbao.....	11
2.2 Auditoría Anual de Seguimiento	11
2.2.1 Elaboración del Plan de Auditoría.....	11
2.2.2 Realización de Auditoría de Seguimiento.....	12
2.2.3 Exposición de resultados al personal Responsable de Oficina Técnica y Obras y entrega del informe de Auditoría.....	12
3. Hitos de facturación.....	12
4. Control de los trabajos	12
4.1 Faltas	13
4.2 Penalizaciones por faltas.....	13
5. Presentación de Propuestas	14
5.1 Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (técnica)	14
5.2 Documentación valorable mediante la aplicación de fórmula	15
5.3 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (económica)	15
6. Resolución.....	16
7. Anexos	17
7.1 Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica.....	17
7.2 Anexo 2: Cuadro de Precios.....	18
7.3 Anexo 3: Plazo de ejecución	19

1. Objeto

CPV 79132000-8; 79212000-3.

Contratación de empresa acreditada en ENAC para obtener la Certificación ISO 9001:2015 y, una vez obtenida, realizar 2 Auditorías de carácter anual de Seguimiento en el área de Oficina Técnica y Obras.

Para la **Obtención del Certificado ISO 9001:2015** es necesario reunir y registrar todas las evidencias de cumplimiento de los estándares definidos en la norma. Para ello estimamos necesario establecer las siguientes tareas:

- a) Elaboración del Plan de Verificación.
- b) Recopilación de evidencias del cumplimiento de los estándares definidos y consulta de la documentación necesaria.
- c) Exposición de resultados al Personal Responsable de Metro Bilbao y entrega del informe de Certificación

Auditoría Anual para el seguimiento, de la certificación. conforme a la Norma **ISO 9001:2015**

- a) Elaboración del Plan de Auditoria de Seguimiento.
- b) Realización de Auditoría de Seguimiento.
- c) Exposición de resultados al Personal Responsable de Metro Bilbao y entrega del informe de Auditoría.

2. Alcance

Con la obtención de la Certificación se quiere acreditar que se cumplen los estándares definidos con objeto de gestionar:

- Proyectos relacionados con las Infraestructuras, Vía y Catenaria
- Obras y Almacenes
- Las instalaciones del edificio central y servicios generales
- Los permisos de obras ajenas y la colaboración con organismos externos
- La documentación técnica, las normas y documentos de control

Garantizando la calidad y la conformidad de los proyectos y servicios que se diseñan y desarrollan, al tiempo que se cumpla con los requisitos del cliente interno y las normativas que se tengan que aplicar.

Los emplazamientos a incluir para la Certificación son:

- Edificio Central ubicado en Bilbao, c/Navarra 2 48001- Bizkaia. 7 personas
- Taller de Instalaciones ubicado en Sopela. c/Olabide, 2. 48600- Bizkaia. 4 personas.
- Taller de Instalaciones ubicado en Ariz. Baskonia Zubia, 3. 48970 Basauri- Bizkaia 1 persona.

Obtenida la Certificación, se realizará dentro de los 2 años siguientes, sendas Auditorías de Seguimiento para verificar que se mantienen los estándares o detectar posibles desviaciones con el fin de proceder a su corrección antes de la Renovación de la Certificación que tendrá lugar como muy tarde al tercer año.

2.1 Obtención de la Certificación ISO 9001:2015

En líneas generales, los trabajos a realizar para obtener la información que posibilite la Certificación son los siguientes:

- Elaboración del Plan de Verificación.
- Recopilación de evidencias del cumplimiento de los estándares definidos en los emplazamientos indicados y consulta de la documentación necesaria.
- Exposición de resultados al Personal Responsable de Metro Bilbao.

2.1.1 Elaboración del Plan de Verificación

La empresa adjudicataria realizará y enviará a Metro Bilbao con antelación suficiente (mínimo 15 días) el Plan de Verificación, para posibilitar la organización de los recursos requeridos durante ésta.

2.1.2 Recopilación de evidencias del cumplimiento de los estándares definidos en los emplazamientos indicados y consulta de la documentación necesaria

Realización por parte de la empresa adjudicataria de todas las actividades necesarias para evidenciar que se cumplen los objetivos enunciados en el apartado 2.

2.1.3 Exposición de resultados al Personal Responsable de Metro Bilbao

Se emitirá el correspondiente informe en relación con los motivos que permiten obtener la Certificación ISO 9001:2015. Igualmente, si las evidencias recogidas impidieran obtener dicha Certificación, la empresa Adjudicataria expondrá detalladamente las No Conformidades, Observaciones y puntos a corregir que se hayan detectado durante el proceso.

Independientemente del resultado final, se realizará una presentación al Personal Responsable de la Oficina Técnica y Obras explicando los trabajos efectuados, metodología aplicada, evidencias recogidas y aspectos a mejorar.

2.2 Auditoría Anual de Seguimiento

Obtenido el Certificado ISO 9001:2015, se estará en disposición de realizar Auditorías de Seguimiento con carácter anual para afrontar con garantías la renovación de la Certificación.

Las tareas a desarrollar son la siguientes:

- Elaboración del Plan de Auditoría.
- Realización de Auditoría de Seguimiento.
- Exposición de resultados al personal Responsable de Metro Bilbao y entrega del informe de Auditoría.

2.2.1 Elaboración del Plan de Auditoría

La empresa adjudicataria realizará y enviará a Metro Bilbao con antelación suficiente (mínimo 15 días) el Plan de Auditoría, para posibilitar la organización de los recursos requeridos durante la auditoría.

2.2.2 Realización de Auditoría de Seguimiento

Tiene como objetivo verificar el correcto mantenimiento de los estándares y normas establecidos y la optimización continua de los procesos para conseguir los objetivos enunciados en el apartado 2.

2.2.3 Exposición de resultados al personal Responsable de Oficina Técnica y Obras y entrega del informe de Auditoría

Se emitirá el correspondiente informe completo de Auditoría, especificando No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora que se hayan detectado durante la Auditoría.

Finalizada la Auditoría se presentarán los resultados obtenidos al Personal Responsable de Oficina Técnica y Obras.

3. Hitos de facturación

La facturación de los servicios de Certificación y Auditorías de Seguimiento se realizarán a la finalización de cada servicio.

4. Control de los trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará una persona Encargada Responsable del Servicio del Adjudicatario, que servirá de Interlocutor con la persona responsable de Metro Bilbao que se designe.

Siempre que la Empresa Adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá proponer a su vez, aquella que, a su entender, considere como más apropiada.

Metro Bilbao designará una persona responsable del trabajo que realizará el control administrativo y el control de ejecución de los trabajos en cumplimiento del presente PPT.

Metro Bilbao podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

4.1 Faltas

Se considerará Falta:

- La aportación al contrato de personal que no cumpla los requisitos especificados en el Pliego.
- La aportación a la ejecución del contrato de personal diferente al presentado en la oferta, sin notificación ni aceptación expresa por parte de Metro Bilbao
- La no realización de una actividad programada.
- La negligencia en la recogida de datos, revisión de las circunstancias, preparación de información, realización de documentación, etc.
- La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.
- El incumplimiento de los plazos comprometidos.
- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución.

4.2 Penalizaciones por faltas

La acreditación documentada de las faltas citadas dará lugar a:

- 1 falta llevará aparejado un apercibimiento y una penalización de 500 €.
- 2 faltas en el mismo año de contrato llevarán aparejado un apercibimiento y una penalización de 1.000 €.
- La acumulación de 3 faltas en el mismo año de contrato capacitarán a Metro Bilbao para proceder unilateralmente a la rescisión del contrato, con pérdida de la Fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

La tabla de penalizaciones por incumplimiento de plazos es la que se detalla a continuación.

Semanas de retraso	Penalización del importe anual (%)
2	5
4	10
6 o más	15

La Empresa Adjudicataria podrá recurrir en el plazo de 7 días, siendo de su cuenta la aportación de las pruebas que estime oportunas. Si estas no fueren satisfactorias prevalecerá la opinión de Metro Bilbao S.A.

5. Presentación de Propuestas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes deben conocer las instalaciones en las que se ejecutarán los trabajos, durante el período de preparación de las ofertas podrá concertarse una cita con José Ramón Garay Menchaca (Jefatura de Procesos, Calidad y Desarrollo, tfno.: 94.425.40.00).

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:

<https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa>

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

5.1 Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (técnica)

La **oferta técnica** deberá incluir los siguientes apartados:

- Propuestas planteadas por la empresa ofertante para cada uno de los trabajos definidos en el alcance de la licitación, definiendo las actividades a realizar y la documentación que se deba generar:
 - **Obtención del Certificado ISO 9001:2015:**
 - a) Elaboración del Plan de Verificación.
 - b) Recopilación de evidencias del cumplimiento de los estándares definidos y consulta de la documentación necesaria.
 - c) Exposición de resultados al Personal Responsable de Metro Bilbao y entrega del informe de Certificación

- **Auditoría Anual de Seguimiento** de la certificación.
 - a) Elaboración del Plan de Auditoría de seguimiento.
 - b) Realización de Auditoría de seguimiento
 - c) Exposición de resultados al Personal Responsable de Metro Bilbao y entrega del informe de Auditoría
- Plazos de ejecución según se indica en **Anexo 3**
- Currículums acreditando experiencia del personal asignado y certificados formativos expedidos por centros oficiales. Incluirá listado de referencias de trabajos similares acreditando experiencia en Certificaciones ISO 9001:2015, así como las específicas realizadas en los ámbitos de empresas u operadores de transporte de vehículos ferroviarios dedicados al transporte de viajeros y viajeras.

5.2 Documentación valorable mediante la aplicación de fórmula

5.3 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (económica)

La **oferta económica** deberá incluir los siguientes apartados:

- Proposición Económica (**Anexo 1**).
- Cuadro de precios (**Anexo 2**).

Se considerará **INEXCUSABLE la entrega de la oferta detallada de la forma especificada.**

La empresa ofertante presentará la proposición económica en virtud de la cual se compromete a realizar los trabajos propuestos en las condiciones previstas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se ofertará de acuerdo con las unidades indicadas en el Cuadro de Precios que se adjunta como Anexo 2.

El precio será cerrado, incluyendo el Beneficio Industrial. Los precios ofertados se darán con todos los impuestos incluidos, a excepción del I.V.A. que se facturará aparte.



6. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el servicio en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte Metro Bilbao al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.



7. Anexos

7.1 Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica

Modelo de Propuesta Económica

D./Dña....., con D.N.I....., en nombre de
....., con domicilio a efectos de notificaciones
en....., y C.I.F.

Declaro

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el **"Servicio para la Certificación ISO 9001:2015 y Auditorías de Seguimiento de la Oficina Técnica y Obras"**.

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que, la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En....., a..... de..... de.....

Fdo.:
D.N.I.:



7.2 Anexo 2: Cuadro de Precios

Tabla precios, precio total, etc. (sin IVA).

Descripción	Importe máximo (€)	Precio ofertado (€)
Certificación ISO 9001:2015	6.000	
ISO 9001 Auditoría de Seguimiento. Anual	2.250	

Los precios no incluyen IVA, que se facturará aparte.

Las ofertas económicas no podrán, en ningún caso, superar los importes máximos unitarios establecidos para el coste del servicio. Si así fuera, no serán admitidas.

El **plazo de inicio** de la certificación ISO 9001:2015 es de ____ días laborables a contar desde el 26 de enero de 2026.



7.3 Anexo 3: Plazo de ejecución

Plazos de Ejecución en semanas

Descripción	Semanas de trabajo
Certificación ISO 9001:2015	
ISO 9001 Auditoría de Seguimiento. Anual	