metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para el Servicio para la "Obtención de la Certificación ISO 9001:2015 de Administración de Personal"

26-LG-DC-162

Versión 0
19/08/26

Versión	Fecha	Motivo
0	08/2026	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 Administración de Personal.

CPV 79132000-8; 79212000-3.

2. Pliego de Prescripciones Técnicas

26-LG-DC-162.

3. Pliego de Cláusulas Administrativas

20-LG-DC-016.

4. Volumen del contrato

El volumen estimado máximo del contrato asciende a 8.000 €, IVA excluido, que se desglosa de la siguiente manera:

- 2027: 4.570 €, correspondiente a la obtención de la certificación ISO 9001:2015.
- 2028: 1.715 €, correspondiente a Auditoría de seguimiento.
- 2029: 1.715 € 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, incluidas las posibles prórrogas.

Las prórrogas solo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. La prórroga solo será ejecutada o denegada a voluntad de Metro Bilbao. La prórroga no podrá ser rechazada por la empresa contratista. Si la prórroga no fuera atendida por la empresa adjudicataria, Metro Bilbao estará en disposición de penalizar a la empresa contratista.

7. Fecha de inicio

Previsiblemente marzo de 2027.

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 doce mil euros anuales (12.000 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios.
- 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:

  - 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 del sector público y con personal a turnos**, emitidos por las empresas correspondientes, acreditando entre todos, un volumen anual de negocios de **al menos 8.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles.**

  - Disponer y documentar que la empresa dispone de **acreditación emitida por ENAC** para realizar el objeto del contrato.

  - 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 **tres (3) años en** auditar en **empresas del sector público con prestación continuada del servicio, con personal sujeto a turnos, y plantillas de elevada dimensión (al menos 800 personas).**

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 la correspondiente 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. Si aun así siguiera produciéndose un empate, el desempate se resolverá mediante la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 147.2 de la LCSP.

10. Fecha límite de presentación de ofertas

Las 12:00 horas del 1 de diciembre de 2026.

11. Criterios de valoración de la oferta

- **Criterios evaluables mediante juicio de valor: 49 puntos.**

  Criterio 1: Planificación y organización de los trabajos de auditoría: **(Máximo 6 puntos)**

  Se valorará la claridad, coherencia y viabilidad de la planificación propuesta para la ejecución de la auditoría, considerando:

  - Definición de fases de trabajo y secuencia de actividades.
  - Cronograma detallado y adecuación de los plazos.
  - Identificación de hitos de control y seguimiento.
  - Organización de recursos y dedicaciones.
  - Coordinación con los interlocutores designados por Metro Bilbao.
  - Gestión de incidencias y desviaciones durante la ejecución.
  - Mecanismos para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos.

  0 - 2 puntos

  Propuesta genérica o poco desarrollada.

  Fases de trabajo insuficientemente definidas.

  Cronograma incompleto o poco realista.

  Débil definición de mecanismos de coordinación y seguimiento.

  3 – 4 puntos

  Propuesta coherente y adecuadamente desarrollada.

  Fases y cronograma correctamente definidos.

  Mecanismos razonables de seguimiento y coordinación.

  Organización del trabajo consistente con el alcance del contrato.

  5 - 6 puntos

  Propuesta especialmente detallada y completamente adaptada al alcance de la auditoría.

  Secuencia lógica y eficiente de actividades.

  Cronograma sólido con hitos de control claramente definidos.

  Adecuada gestión de riesgos de planificación.

  Excelente integración entre planificación, coordinación y seguimiento de los trabajos.

Criterio 2: Metodología de obtención y validación de evidencias de la auditoría: **(Máximo 6 puntos)**

Se valorará la metodología propuesta para garantizar la obtención de evidencias suficientes, pertinentes y fiables que permitan sustentar las conclusiones de la auditoría, considerando:

- Estrategia de revisión documental.
- Metodología de entrevistas y toma de información.
- Técnicas de muestreo propuestas.
- Criterios para la selección de muestras.
- Métodos de validación y contraste de evidencias.
- Mecanismos para asegurar la objetividad y trazabilidad de las evidencias obtenidas.

0 - 2 puntos

Metodología genérica o insuficientemente desarrollada.

Ausencia de criterios claros de revisión o muestreo.

Escasas garantías de validación y fiabilidad de las evidencias.

3 - 4 puntos

Metodología adecuadamente definida.

Técnicas de revisión, entrevistas y muestreo razonablemente justificadas.

Mecanismos válidos de validación y contraste de información.

5 - 6 puntos

Metodología sistemática, rigurosa y plenamente alineada con el alcance del contrato.

Técnicas de muestreo justificadas y orientadas al riesgo.

Procedimientos robustos de validación y contraste.

Elevada capacidad para obtener evidencias objetivas, fiables y suficientes que sustenten las conclusiones de auditoría.

Criterio 3: Metodología de análisis de resultados, identificación de hallazgos y propuesta de mejoras: **(Máximo 5 puntos)**

Se valorará la metodología prevista para transformar las evidencias obtenidas en conclusiones útiles para la organización, considerando:

- Identificación de desviaciones e incumplimientos.
- Clasificación y priorización de hallazgos.
- Determinación del impacto y nivel de riesgo asociado.
- Análisis de causas raíz.
- Elaboración de recomendaciones y acciones de mejora.
- Priorización de medidas correctoras.

0 - 1 puntos

Metodología poco desarrollada o insuficientemente definida.

Ausencia de criterios claros para clasificar hallazgos o formular recomendaciones.

2 - 3 puntos

Metodología coherente y aplicable.

Define mecanismos razonables para identificar desviaciones y proponer mejoras.

4 – 5 puntos

Metodología estructurada y claramente desarrollada.

Incluye criterios objetivos para valorar riesgos e impactos.

Utiliza métodos sistemáticos de análisis de causas.

Permite establecer recomendaciones concretas, priorizadas y orientadas a la mejora de los procesos auditados.

Criterio 4: Calidad de los entregables y comunicación de resultados: **(Máximo 6 puntos)**

Se valorará la utilidad de los informes y mecanismos de comunicación previstos durante la ejecución del contrato, considerando:

- Estructura y claridad de los informes.
- Trazabilidad entre evidencias, hallazgos y conclusiones.
- Presentación de riesgos identificados y oportunidades de mejora.
- Calidad de los cuadros resumen y elementos de síntesis.
- Adaptación de los entregables a distintos niveles organizativos.
- Metodología de comunicación y presentación de resultados

0 puntos

Propuesta insuficiente o genérica.

Informes poco estructurados.

Escasa trazabilidad entre evidencias y conclusiones.

1 – 2 puntos

Informes comprensibles y adecuadamente estructurados.

Trazabilidad básica entre evidencias y resultados.

Recomendaciones generales.

3 - 4 puntos

Informes bien estructurados y orientados a la gestión.

Hallazgos claramente sustentados.

Recomendaciones útiles y alineadas con los objetivos de la auditoría.

Presentación de resultados adecuadamente desarrollada.

5 - 6 puntos

Informes de alta calidad técnica y ejecutiva.

Trazabilidad completa entre evidencias, riesgos, hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Excelente capacidad de síntesis.

Resultados orientados a facilitar la toma de decisiones.

Presentación final adaptada a diferentes niveles de responsabilidad dentro de la organización.

Criterio 5: Experiencia del equipo humano en relación al alcance funcional de la auditoría: **(Máximo 10 puntos)**

Se valorará la experiencia acreditada, por encima del mínimo, del equipo humano propuesto en auditorías o certificaciones que hayan incluido procesos equivalentes a los comprendidos en el alcance de la presente contratación.

- Planificación de Recursos Humanos.
- Contratación de Personal.
- Gestión Administrativa del Personal.
- Gestión de Medidas de Conciliación.
- Gestión de Evaluación, Desempeño y Compensación Salarial.
- Gestión del Pago de la Nómina.
- Gestión de Acoplamientos.
- Control del Absentismo.

Se valorará especialmente:

- Número de procesos coincidentes.
- Profundidad de análisis desarrollada en dichos procesos.
- Grado de responsabilidad desempeñado por el equipo auditor.
- Similitud funcional con los procesos objeto del contrato.
- Complejidad organizativa de las entidades auditadas.

0-2 puntos

Experiencia escasa o limitada.

Coincidencia reducida con los procesos incluidos en el alcance.

3-5 puntos

Coincidencia parcial con varios procesos relevantes.

Experiencia razonablemente aplicable al objeto del contrato.

6-8 puntos

Coincidencia elevada con la mayoría de los procesos incluidos en el alcance.

Participación acreditada en auditorías de complejidad significativa.

9-10 puntos

Coincidencia muy elevada o completa con el alcance funcional de la auditoría.

Experiencia acreditada en procesos altamente equivalentes y desarrollados en organizaciones de complejidad comparable.

Evidencia una capacidad especialmente sólida para abordar el objeto del contrato.

Criterio 6. Aplicabilidad de la experiencia previa al objeto de la auditoría **(Máximo 16 puntos)**

Se valorará la capacidad del equipo humano propuesto para aplicar al presente contrato los conocimientos, metodologías, riesgos identificados, controles clave, buenas prácticas y lecciones aprendidas obtenidos en auditorías previas relacionadas con los procesos incluidos en el alcance del contrato.

Se analizará especialmente la claridad, profundidad y pertinencia de las experiencias aportadas respecto a los siguientes procesos:

- Planificación de Recursos Humanos.
- Contratación de Personal.
- Gestión Administrativa del Personal.
- Gestión de Medidas de Conciliación.
- Gestión de Evaluación, Desempeño y Compensación Salarial.
- Gestión del Pago de la Nómina (Gestión y control de incidencias con impacto retributivo, Integración de información procedente de sistemas de gestión de tiempos, Interpretación y aplicación de convenios colectivos y normativa laboral con incidencia en la retribución, etc.)
- Gestión de Acoplamientos.
- Control del Absentismo.

Aspectos a valorar

- Riesgos operativos, laborales, retributivos y de cumplimiento identificados en experiencias previas.
- Conocimiento de los controles internos considerados críticos para garantizar la fiabilidad de los procesos administrativos, retributivos y de nómina.
- Capacidad para identificar incidencias recurrentes, errores de cálculo, deficiencias de control o riesgos asociados a la gestión del tiempo, absentismo, variables salariales y procesos de liquidación de nómina.
- Buenas prácticas aplicadas en organizaciones de características equivalentes.
- Lecciones aprendidas obtenidas en auditorías similares.
- Capacidad para trasladar dichas experiencias al alcance concreto de la presente auditoría.
- Identificación anticipada de áreas de especial atención y aspectos críticos a revisar.
- Conocimiento específico de los riesgos derivados de la aplicación de convenios colectivos, normativa laboral y sistemas de compensación y beneficios.
- Capacidad para aportar propuestas de mejora orientadas a reforzar el control interno y la fiabilidad de la gestión administrativa y retributiva.

0 - 4 puntos

Identificación genérica de riesgos, controles o buenas prácticas.

Escasa vinculación con los procesos incluidos en el alcance.

Aplicabilidad limitada a la ejecución del contrato.

Escasa evidencia de conocimiento de los procesos retributivos y de nómina.

5 - 8 puntos

Identificación clara de riesgos y controles asociados a varios de los procesos objeto de auditoría.

Buenas prácticas razonablemente justificadas.

Aplicabilidad acreditada a parte relevante de las actividades incluidas en el alcance del contrato.

Se evidencia conocimiento de los principales riesgos asociados a la Administración de Personal y a la gestión retributiva.

9 - 12 puntos

Análisis detallado y estructurado de riesgos, controles, incidencias recurrentes y buenas prácticas derivados de experiencias previas similares.

Relación directa con una parte significativa de los procesos incluidos en el alcance de la auditoría.

Identificación de controles clave en materia de administración de personal, gestión retributiva, gestión del tiempo y nómina.

Capacidad demostrada para anticipar áreas de especial atención y orientar eficazmente los trabajos de auditoría.

13 - 16 puntos

Análisis exhaustivo, estructurado y plenamente alineado con el alcance de la auditoría.

Experiencias acreditadas en auditorías complejas de Administración de Personal, gestión retributiva, control de incidencias laborales, gestión del tiempo y procesos de nómina.

Identificación avanzada de riesgos operativos, laborales, retributivos y de cumplimiento, así como de los controles críticos asociados.

Elevada capacidad para anticipar incidencias, detectar oportunidades de mejora y aportar valor añadido durante la ejecución del contrato.

Aplicación directa y plenamente justificada de conocimientos, buenas prácticas y lecciones aprendidas a los procesos objeto de auditoría, especialmente en materia de gestión retributiva y nómina

La **valoración obtenida en el apartado del juicio de valor** deberá ser de **al menos de 30 puntos** para considerar la oferta económica. En caso contrario, se procederá a desestimar la oferta.

IMPORTANTE: Bajo ningún concepto se incluirán en el sobre nº 2 de la oferta técnica **datos relativos a los Criterios Evaluables mediante fórmula.** Es decir, **NO SE DEBERÁN INCLUIR** aspectos de precio y plazo en el sobre de Criterios Evaluables Mediante Juicio de Valor, en el que se adjunte la oferta técnica. Todos estos datos se incluirán, exclusivamente, en el sobre nº 3 de Oferta Económica (Criterios Evaluables Mediante Fórmula).

- **Criterios evaluables mediante fórmula: 51 puntos.**

Criterio 1: Precio Total (tabla de precios del anexo 1), del servicio de Certificación ISO 9001:2015 y Auditorías de Seguimiento de Administración del Personal: **(Máximo 40 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) x 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.

Criterio 2: Disponibilidad para el inicio de la certificación: **(Máximo 10 puntos)**

Se valorará el que los trabajos de para la obtención de la Renovación de la Certificación se inicien en la fecha más próxima al 1 de marzo de 2027.

Entre 0 y 7 días laborables después de la fecha previsible de inicio: 10 puntos.

Entre 8 y 15 días laborables después de la fecha previsible de inicio: 5 puntos.

Más de 15 días: 0 puntos.

Criterio 3: Criterio lingüístico: **(Máximo 1 punto)**

Acreditación mediante certificado oficial de nivel (al menos nivel B1), del conocimiento de euskera de al menos 1 integrante del proyecto que sea capaz de comunicarse tanto de forma oral como escrita con el personal de MB: 1 punto.

12. Revisión de precios

No procede.

13. 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 400 €. La fianza se constituirá antes de la firma del contrato y permanecerá en vigor hasta su finalización.

14. Póliza de Responsabilidad Civil

No procede.

15. Tratamiento de datos personales

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

Índice

1. Objeto 16

2. Alcance 16

2.1 Obtención de la Certificación ISO 9001:2015 17

2.1.1 Elaboración del Plan de Verificación 17

2.1.2 Recopilación de evidencias del cumplimiento de los estándares definidos en los emplazamientos indicados y consulta de la documentación necesaria 17

2.1.3 Exposición de resultados al Personal Responsable de Metro Bilbao 17

2.2 Auditoría Anual de Seguimiento 18

2.2.1 Elaboración del Plan de Auditoria 18

2.2.2 Realización de Auditoría de Seguimiento 18

2.2.3 Exposición de resultados al personal Responsable de Administración de Personal y entrega del informe de Auditoría 18

3. Hitos de facturación 19

4. Control de los trabajos 19

4.1 Faltas 19

4.2 Penalizaciones por faltas 19

4.3 Control Administrativo 20

5. Presentación de Propuestas 20

5.1 Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (oferta técnica – sobre 2) 21

5.2 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (oferta económica – sobre 3) 21

6. Resolución 22

7. Anexos 22

7.1 Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica 23

1. Objeto

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones tanto técnicas como económicas para la contratación de una 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 Administración de Personal.

CPV 79132000-8; 79212000-3.

En el caso de que esté publicada oficialmente la siguiente versión de la norma (ISO 9001:2026), cuando se pretenda obtener la Certificación, será esta última la versión a tener en cuenta.

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

Para la **Auditoría Anual** de seguimiento de la certificación conforme a la Norma **ISO 9001:2015,** las tareas serán:

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:

- Planificación de Recursos Humanos
- Contratación del Personal
- Gestión administrativa del personal
- Gestión de las medidas de evaluación, desempeño y compensación salarial.
- Gestión del pago de la nómina
- Gestión de los acoplamientos
- Control del absentismo

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.

El personal que conforma el equipo: 11 personas

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 Administración de Personal 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 Auditoria.
- 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 Auditoria

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 Administración de Personal 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 Auditoria.

Finalizada la Auditoria se presentarán los resultados obtenidos al Personal Responsable de Administración de Personal.

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:

- Una falta llevará aparejado un apercibimiento y una penalización de 500 €.
- Dos faltas en el mismo año de contrato llevarán 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.
- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales durante la vigencia del contrato se considerará una falta y conllevará una penalización de 1.000€. 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 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.

4.3 Control Administrativo

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.

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 (oferta técnica – sobre 2)

La oferta técnica, teniendo en cuenta cada uno de los trabajos definidos en el alcance de la licitación, deberá estructurarse siguiendo el orden de los seis criterios de valoración por juicio de valor establecidos.

Para cada uno de los criterios deberá aportar referencias, ejemplos, metodologías, evidencias documentales o cualquier otra información que permita acreditar de forma suficiente los aspectos objeto de valoración.

Además, para los criterios 5 y 6, la experiencia aportada deberá estar vinculada expresamente a los miembros concretos del equipo humano adscrito al objeto del pliego, ya que serán quienes realmente ejecutarán la auditoría en el caso de ser adjudicatarios.

IMPORTANTE: Bajo ningún concepto se incluirán en el sobre nº 2 de la oferta técnica datos relativos a los Criterios Evaluables mediante fórmula. Es decir, **NO SE DEBERÁN INCLUIR** aspectos de precio y plazo en el sobre de Criterios Evaluables Mediante Juicio de Valor, en el que se adjunte la oferta técnica. Todos estos datos se incluirán, exclusivamente, en el sobre nº 3 de Oferta Económica (Criterios Evaluables Mediante Fórmula).

5.2 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (oferta económica – sobre 3)

- Plazos de ejecución según se indica en **Anexo 1.**
- Acreditación conocimiento de idiomas (euskera).

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

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

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 1.

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 "**Obtención de la Certificación ISO 9001:2015 y Auditorías de Seguimiento de Administración de Personal".**

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.:

Cuadro de Precios

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

Descripción	Cantidad	Importe unitario máximo, sin IVA (€)	Precio unitario ofertado, sin IVA (€)	Precio total ofertado, sin IVA (€)
Certificación ISO 9001:2015	**1**	**4.570**		
ISO 9001 Auditoría de Seguimiento. Anual	**2**	**1.715**		
			TOTAL	

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 importe máximo de licitación es de **8.000 €.**

- El **plazo de inicio** de la certificación ISO 9001:2015 es de _____ días laborables a contar desde el 1 de marzo de 2027.

Plazos de Ejecución en semanas:

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

- **Conocimiento de euskera** de al menos 1 integrante del proyecto:

Descripción	Sí	No
Acreditación conocimiento euskera		