

Expediente nº 2025-011068

Área

CULTURA Y GOBERNANZA

DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: AUDITORIAS EXTERNAS DE CERTIFICACIÓN

ELABORADO POR:

Iraide Gaztelu Magunazelaia

Jefatura Sección Calidad y Evaluación

Con el visto bueno de :

Ane Miren Ibañez Zugazaga

Dirección de Modernización

1. INTRODUCCIÓN.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

3. ALCANCE DEL PROYECTO.

3.1. Actividades.

4. ENTREGABLES

5. EQUIPO DE TRABAJO.

6. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

6.1. Dirección técnica

6.2. Seguimiento y control de los trabajos

6.3. Condiciones generales de ejecución de los trabajos

7. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

1. INTRODUCCIÓN.

El Ayuntamiento de Bilbao lleva inmerso varios años en la implantación de sistemas de gestión de calidad en varios de sus servicios, especialmente en aquellos que tienen gran impacto en la ciudadanía. Es por ello que se lleva tiempo trabajando en un proyecto integral de identificación y diseño de Cartas de Servicio conforme a la norma UNE 93200, en las diferentes Áreas organizativas y empresas municipales de cara a hacer más transparente y cercana la prestación de servicios a la ciudadanía y establecer compromisos de calidad claros en su prestación así como otro tipo de certificaciones como la ISO 9001:2015 y la UNE EN13816 Transporte de Pasajeros que aportan una serie de beneficios entre los que podemos destacar la capacidad para alcanzar y mantener un modelo de gestión avanzado en atributos de calidad, un modelo mejor de satisfacción de clientes y grupos de interés, así como el establecimiento de procesos de mejora continua y la gestión por indicadores.

Por otro lado, el ayuntamiento de Bilbao siempre ha tenido sensibilidad para la implantación de medidas relacionadas con la accesibilidad y desde hace años se vienen desarrollando iniciativas no sistemáticas en diferentes áreas municipales que denotaban predisposición a este tema. Es por ello, que durante la implementación del I plan de lectura fácil el Ayuntamiento de Bilbao detectó necesidades nuevas a abordar relativas a la accesibilidad cognitiva. Esa mayor conciencia conllevó el desarrollo de varias acciones no previstas inicialmente en el plan, pero con un impacto directo en la accesibilidad de los servicios municipales, destacando los diagnósticos de espacios en base a la norma UNE 170001 de Accesibilidad Universal con el objetivo de disponer servicios y entornos accesibles a todas las personas.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la contratación de las **actividades de certificación y mantenimiento mediante auditorías externas de certificaciones existentes** conforme a las normas ISO 9001:2015, UNE EN13816 Transporte de Pasajeros, UNE 93200 Cartas de servicios y 170001 de Accesibilidad universal.

3. ALCANCE DEL PROYECTO.

El alcance del presente contrato contempla la prestación de las siguientes modalidades de certificaciones:

3.1. Auditoria de certificación **del sistema de gestión de las cartas** de servicio del Ayuntamiento de Bilbao:

Dado que existe una uniformidad de gestión de las cartas, anualmente el equipo auditor se asegurará del cumplimiento de los procedimientos correspondientes al SGC de cartas de servicios municipales y se revisará el correspondiente cumplimiento de las cartas de servicio que no sean auditadas con sus correspondientes equipos de trabajo

3.2. Auditorias de certificación **de las cartas de servicio** del Ayuntamiento de Bilbao según la norma **UNE 93200** de Cartas de servicios (actualmente 32 cartas de servicio certificadas):

Se realizará anualmente auditorías presenciales mediante un muestreo del 33% del total de las cartas, de tal forma que, en el ciclo de 3 años, se auditarán presencialmente el 100% de las cartas de servicios. También se auditarán todas las cartas de servicio de nueva implantación.

3.3. Auditoria anual conforme a la norma **ISO 9001:2018** del Servicio de Prevención contra incendios de Protección Civil:

3.4. Auditoría anual conforme a la norma **UNE-EN 13816:2008** Transporte público de pasajeros en Bilbobus:

3.5. Auditorías conforme a la norma **UNE 170001 Accesibilidad Universal de los entornos que se estimen por parte del Ayuntamiento:**

-OAC San Agustín

-Comisaría de Abando de la Policía Municipal de Bilbao

Las especificaciones técnicas del presente Pliego tendrán la consideración de mínimas en la prestación, sin que ello suponga limitación para la realización de todas aquellas actividades que aún no previstas, sean propias de la naturaleza objeto del contrato.

Los costes medios estimados para cada tipología de servicio son los que se indican a continuación. Hay que tener en cuenta que son costes promedio y que se tendrán que adaptar en todo caso, a la extensión y complejidad real del servicio solicitado y a la demanda real por tipología de servicio:

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

-La ejecución del servicio deberá ser realizado teniendo en consideración los siguientes parámetros 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 que las auditorías relativas a la norma UNE 93200 se realizarán bajo un esquema muestral anual, asegurando que en tres años todas las cartas de servicios se han auditado presencialmente.
 - 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 y verificación.
 - Los informes, procesos definidos y la documentación desarrollada por el Ayuntamiento de Bilbao.
 - Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
 - Esquema multisite para certificados de calidad UNE 93200.
-

- Los resultados de la auditoria o verificación deberán ser recogidos por el equipo auditor en un informe cuyos resultados serán expuestos y entregados con la suficiente antelación y detalle.
- Durante el periodo de vigencia del certificado la empresa adjudicataria deberá otorgar al Ayuntamiento de Bilbao una licencia de uso de la marca, de acuerdo con el Reglamento General de certificación de sistemas de gestión y de sus marcas de conformidad.
- El equipo auditor deberá asegurar la realización de las auditorías en las dos lenguas oficiales de la CAPV asegurando su capacitación para la ejecución de las auditorías y emisión de informes y acreditaciones en euskera y castellano.
- 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. EQUIPO DE TRABAJO: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

La entidad adjudicataria para la prestación del servicio ha de ser una entidad de certificación y ha de cumplir los requisitos establecidos en la norma UNE_EN ISO/IEC 17021-1, de septiembre de 2015.

Asimismo, la entidad de certificación debe estar acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

Para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa que resulte adjudicataria deberá contar con, al menos, el siguiente equipo profesional formado por un equipo auditor formado por:

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad en el contrato	Titulación/Formación	Experiencia mínima	Idiomas
Auditor/a jefe: -Responsable de organizar la auditoría y coordinar el Grupo Auditor.	-Titulación universitaria nivel 2 del MECES -Auditor cualificado	-Experiencia laboral de al menos 6 años en auditorías de sistemas de calidad	---
Auditores/as: -Responsables de realizar las auditorías de certificación en función a las diferentes normas	- Titulación universitaria nivel 2 del MECES -Auditor cualificado	-Experiencia laboral de al menos 4 años en auditorías de sistemas de calidad	---
Administrativo: -Responsables de la atención y comunicación con la organización, preparación y envío de documentación...	- Bachillerato o equivalente	----	-----

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato, no obstante :

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución del mismo o la resolución del contrato
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte del Ayuntamiento, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte del Ayuntamiento. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento

de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, **así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano** se considera **obligación contractual esencial** de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

6. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

El Comité de Dirección y Seguimiento es el encargado de coordinar y realizar el seguimiento del proyecto en base al alcance especificado en este pliego de condiciones y otros parámetros que se determinen conjuntamente.

Está formado por responsables de la Dirección de Modernización y la Dirección/ Jefatura del Proyecto de la empresa adjudicataria.

Este Comité se reunirá al comienzo de los trabajos para aprobar el plan de trabajo y se establecerán reuniones periódicas para el desarrollo y seguimiento de las actividades del proyecto.

a. Dirección Técnica.

La Dirección Técnica del proyecto corresponderá a la Dirección de Modernización. Tendrá las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Autorizar los contactos directos de las personas del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria con personas del Ayuntamiento de Bilbao.
- Autorizar la entrega de documentación al Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria.

Determinar cualquier otra decisión que sea necesario adoptar en relación con la marcha de los trabajos.

b. Seguimiento y control de los trabajos.

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- Aprobación del plan de trabajo
- Aprobación y ejecución de trabajos
- Preparación y entrega de los informes y propuestas del plan de mejora

c. Condiciones generales de ejecución de los trabajos.

En particular, la empresa adjudicataria será responsable de:

- La dirección global de las tareas del contrato.
- La interlocución con la dirección de proyecto de la Dirección de Modernización del Ayuntamiento de Bilbao.
- La coordinación de los diferentes actores que intervienen en el contrato.
- La supervisión y seguimiento de las tareas detalladas en este pliego.

También será responsable de dotar al contrato con los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, que permitan el correcto desarrollo de estas tareas, desde la dirección del proyecto hasta la puesta en productivo de las mejoras y soluciones implementadas.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos (dietas, desplazamientos, equipo y otros) del equipo de proyecto propio para que pueda ejecutar los servicios en las condiciones que se recogen en este pliego.

En Bilbao, a 25 de marzo de 2025

Responsable del Contrato

Jefatura Sección Calidad y Evaluación

Fdo.: Iraide Gaztelu Magunazelaia

**IRAIDE GAZTELU
MAGUNAZELAIA -
45676288J**

Firmado digitalmente por IRAIDE
GAZTELU MAGUNAZELAIA -
45676288J
Fecha: 2025.03.27 09:29:40 +01'00'