

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA Y AUDITORÍA INTERNAS,
EVALUACIÓN Y/O VERIFICACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES ISO PARA
CONGRESOS Y TURISMO DE SEVILLA, S.A.**

PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE CONTRATACIÓN 05/23

Código Seguro de verificación 4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote	FECHA	23/02/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	1/7



4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==

1.- OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de Consultoría y Auditoría internas, evaluación y/o verificación, de los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001); Medioambiente (ISO 14001), de Calidad Turística en Palacio de Congresos (UNE 187004), de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001), de las Oficinas de información turística (UNE ISO 14785), y de la norma ISO 50001 correspondientes al Sistema de Gestión Energética

Actualmente dicho sistema se encuentra certificado por la entidad acreditada por el Esquema Nacional de Acreditación (ENAC).

El objeto del contrato: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, EL MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD**: Servicio de Consultoría y Auditoría interna, para la evaluación y/o verificación, mantenimiento y renovación de las certificaciones ISO relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad y el medioambiente en el Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla.

- Los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001),
- Medio Ambiente (ISO 14001),
- Calidad Turística (UNE 187004)
- La norma ISO 45001, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Oficinas de información turística. Servicios de atención e información turística. (UNE-ISO 14785:2015).
- La norma ISO 50001, Sistema de Gestión Energética

2.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de tres años, a contar desde la firma del contrato sin posibilidad de prórroga.


La ejecución del servicio se estructura en 2 periodos, que se detallan en la descripción de los servicios a contratar.

- Primer Periodo (2023): Mantenimiento de los sistemas de Gestión de Calidad para la consecución de las certificaciones de renovación antes de la fecha de expiración de los actuales certificados.
- Segundo periodo: (2023-2024-2025): Preparación de las auditorías de seguimiento (1ª y 2ª).

3.- DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las normas ISO son Sistemas de Gestión certificables.

Código Seguro de verificación 4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote		FECHA	23/02/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==	PÁGINA	2/7
				
4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==				

CONTURSA persigue implantar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio ambiente, Calidad Turística, Seguridad y Salud en el trabajo y Eficiencia energética, y asociada a su actividad, basado en la mejora continua y en la escucha activa de todos nuestros grupos de interés.

En estos sistemas de gestión nos comprometemos a cumplir los requisitos de nuestros clientes, a aplicar la legislación vigente en todas nuestras actividades, así como otros requisitos suscritos relacionados, fomentar la formación, sensibilización y motivación de todo nuestro personal.

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad y del Medioambiente permite a la Entidad conocer en detalle el funcionamiento y evolución de todas las áreas y departamentos de la empresa. La correcta implantación de las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001 aporta herramientas de información y conocimiento clave para la toma de decisiones.

La norma UNE 187004, de Calidad Turística establece los requisitos que debe cumplir un palacio de congresos, tanto en lo relativo a las instalaciones y equipamientos, como a todos los procesos necesarios para la prestación de un servicio de calidad al cliente.


La norma ISO 45001, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, tiene como objetivo ayudar a la organización a proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para los trabajadores, y proveedores, clientes... para la prevención de los daños y del deterioro de la salud relacionados con el trabajo y para mejorar de manera proactiva su desempeño de la Seguridad y Salud en el trabajo.

La norma UNE ISO 14785, hace referencia a las Oficinas de información turística, a la -información y recepción de servicios turísticos, ofreciendo una serie de recomendaciones para hacer las oficinas de información turística accesibles para todos.

La norma ISO 50001, Sistema de Gestión Energética, tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía en una organización, cuyo propósito es el de permitirle una mejora continua de la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo energético con un enfoque sistemático. Este estándar apunta a permitir a las organizaciones mejorar continuamente la eficiencia, los costos relacionados con energía, y la emisión de gases de efecto invernadero.

La Certificación de los Sistemas de Gestión es un aspecto que aporta innegables ventajas y valor a las empresas al contribuir a estimular procesos de mejora continua, a mejorar sus productos y servicios y su gestión, mejora la imagen y genera confianza entre sus grupos de interés. La principal filosofía de las normas ISO es la mejora continua, por ello, la implantación de las citadas normas establecen herramientas y mecanismos de trabajo que empujan a la Entidad a la mejora en todas sus áreas.

Código Seguro de verificación4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote		FECHA	23/02/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==	PÁGINA	3/7
				
4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==				

3.1. Situación actual de CONTURSA.

El Sistema Integral de Gestión de CONTURSA está compuesto actualmente por:

- Sistema de Gestión de la Calidad, certificado con la Norma ISO 9001:2015.
- Sistema de Gestión Ambiental, certificado con la Norma ISO 14001:2015.
- Sistema de Calidad Turística en Palacio de Congresos (UNE 187004)

3.2. Servicios a contratar

**: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, EL MEDIOAMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD:
Servicio de Consultoría y Auditoría interna, evaluación y/o verificación,
mantenimiento y renovación de las certificaciones ISO relacionadas con los
sistemas de gestión de la calidad y el medioambiente en el Palacio de Exposiciones
y Congresos de Sevilla.**

3.2.1 Alcance del servicio:

Durante el período de duración del contrato el objetivo es el Servicio de Consultoría y Auditoría interna, evaluación y/o verificación de los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001); Medioambiente (ISO 14001), de Calidad Turística en Palacio de Congresos (UNE 187004), de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001), de las Oficinas de información turística (UNE ISO 14785) y de La norma ISO 50001, Sistema de Gestión Energética.

El plazo de ejecución es de tres años, a contar desde la firma del contrato sin posibilidad de prórroga.

La ejecución del servicio se estructura en 4 fases diferenciadas:

- Fase cero: (2 meses desde la formalización del contrato). La empresa adjudicataria, deberá presentar la metodología de trabajo a desarrollar en el plazo de ejecución del contrato.
- Fase uno: (2023): Mantenimiento de los sistemas de Gestión de Calidad para la consecución de las certificaciones de renovación antes de la fecha de expiración de los actuales certificados.
- Fase dos: (2024): Preparación de la auditoría de 1º seguimiento .
- Fase tres: (2025): Preparación de la auditoría de 2º seguimiento .

Código Seguro de verificación4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote	FECHA	23/02/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	4/7



4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==

El adjudicatario se compromete a cumplir las condiciones que se exponen a continuación:

Fase cero: metodología.

La empresa adjudicataria, **deberá presentar en los dos primeros meses desde la formalización del contrato, un proyecto que recoja la metodología del trabajo a realizar,** y un calendario con las diferentes fases de ejecución, los cuales garanticen el mantenimiento de dicho sistema de gestión. En dicho servicio deberán de incluirse:


- Seguimiento continuo del estado de la entidad con respecto al nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas de referencia, así como el estudio y actualización de los objetivos, indicadores, requisitos legales aplicables, etc.
- Elaboración, revisión, y modificación de la documentación correspondiente, relativa al Sistema de Gestión de Calidad, Q-Calidad Turística y Medio Ambiente (procedimientos, formatos, instrucciones de trabajo, registros, etc.), garantizando que se encuentran adaptados a la realidad de la entidad y acorde a los requisitos de la norma.
- Realización de la auditoría interna obligatoria para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, y Q-Calidad Turística es conforme a los requisitos de las normas, así como si su implementación y mantenimiento es eficaz, y elaboración de informe con detección de no conformidades si las hubiera y las posibles acciones correctivas que sean eficaces.
- Realización de informe de revisión anual del Sistema con el objetivo de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del mismo.
- Acompañamiento al proceso de Auditoría Externa y cierre de las posibles no conformidades que se hayan identificado.
- Elaboración de planes de mejora en dicha materia.

Fase uno: Auditoría Anual de Certificación.

Durante dicha auditoría y tras visitar las sedes de CONTURSA la entidad adjudicataria deberá emitir los correspondientes informes definitivos resultado de los hallazgos encontrados en el plazo máximo de un mes desde la realización de la auditoría. Los planes y fechas de visitas de auditoría serán convenientemente acordados entre CONTURSA y la Entidad que resulte adjudicataria del contrato para poder ser analizada y consensuada por ambas partes.

Las visitas en los centros de trabajo se realizarán de forma programada de tal manera que se auditen todos los sistemas de gestión que esté en su alcance, sin tener que

Código Seguro de verificación 4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote		FECHA	23/02/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==	PÁGINA	5/7
				
4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==				

hacer visitas a posteriori. La Entidad de Certificación que resulte adjudicataria llevará a cabo la Auditoría de Certificación (inicial, de renovación o de seguimiento) mediante un proceso de certificación que deberá de incluir al menos:

- Presentación del programa de auditoría (calendario, equipo de auditoría, dependencias a auditar).
- Reunión inicial del equipo auditor con el personal responsable designado por Contursa
- Análisis de la documentación del Sistema de Gestión.
- Visitas de auditoría a los dos centros de trabajo.
- Elaboración de los correspondientes Informes de Auditoría/Verificación de Certificación, Renovación o Seguimiento en sus fases correspondientes. El modelo de informe debe ser integrado para los Sistemas según los referenciales UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001.

- Reunión final en la que el equipo auditor presentará al personal responsable designado por Contursa, así como con cualquier otra persona que Contursa considere necesaria; los comentarios y/o conclusiones de la visita, donde se dará explicación de la sistemática que deberá seguir Contursa para el establecimiento de las Acciones Correctivas para solventar las No conformidades detectadas en su caso, así como las propuestas de mejora que consideren oportunas para conseguir una óptima integración y eficacia de los sistemas de gestión.

- Resolución de las no conformidades detectadas mediante el análisis de la documentación remitida por Contursa a tal efecto.

- Emisión de los correspondientes certificados a nombre de Contursa, o Certificado para cada centro incluido en el alcance y cada norma auditada. La empresa adjudicataria, durante la realización de las auditorías, llevará a cabo las actuaciones necesarias encaminadas a verificar la implantación adecuada de los requisitos de todas las Normas. A tal efecto, recibirá de Contursa toda la documentación pertinente al Sistema de Gestión que le sea solicitada.

El servicio se centrará en el mantenimiento y auditoría interna del Sistema de Gestión integrado así como la sistemática para la medición de la satisfacción de los clientes objeto del presente contrato.

Fases dos y tres: Seguimientos.

Una vez obtenida la certificación, se deberá hacer, en un plazo máximo de un año desde la obtención, el primer seguimiento, para poder volver a certificar la norma concreta. A su vez, en un periodo máximo de un año desde ese primer seguimiento, se deberá realizar un segundo seguimiento. Estos seguimientos tienen el mismo contenido y las mismas condiciones que la primera certificación.

Código Seguro de verificación 4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote		FECHA	23/02/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==	PÁGINA	6/7
				
4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==				

4.- EQUIPO DE TRABAJO ADSCRITO AL CONTRATO Y FORMA DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La empresa adjudicataria deberá garantizar y asegurar que la capacitación técnica y experiencia de las personas asignadas al servicio descrito en el presente pliego es suficiente y la adecuada para desarrollar la propuesta organizativa que oferte. Se requiere que el personal que ejecute el contrato reúna una pericia y experiencia mínima.

El equipo de trabajo estará compuesto, al menos, por TRES (3) perfiles:

Identificados como **Perfil 1 (Auditor jefe)**, **Perfil 2 (Auditor Sistemas de Gestión de Calidad)** y **Perfil 3 (Auditor Sistemas de Gestión Ambiental)** que cumplan con los requisitos mínimos siguientes:

Perfil 1: (Auditor jefe).

Este auditor coordina y lidera el equipo que realizará las auditorías.

Titulación universitaria. (Formación como técnico superior en PRL).

Formación específica como auditor ISO 9001 y como auditor ISO 14001

Haber realizado en los últimos 5 años, al menos 15 auditorías ISO 9001 e ISO 14001.

Perfil 2: (Auditor Sistemas de Gestión de Calidad).

Titulación universitaria. (Formación como técnico superior en PRL).

Formación específica como auditor ISO 9001

Haber realizado en los últimos 5 años, al menos 10 auditorías ISO 9001.

Perfil 3: (Auditor Sistemas de Gestión Medioambiental).

Titulación universitaria. (Formación como técnico superior en PRL).

Formación específica como auditor ISO 14001

Haber realizado en los últimos 5 años, al menos 10 auditorías ISO 14001

El equipo de trabajo no podrá modificarse durante la duración del contrato, salvo causa de fuerza mayor.

En caso de que deba sustituirse alguno de sus miembros por otra persona, la empresa adjudicataria deberá ofrecer una persona con al menos las mismas características que el sustituido.

Se deberá presentar el CV de las personas que formarán el equipo de trabajo, de manera que pueda comprobarse que cumplen con los requisitos necesarios para la certificación de las normas.

En caso de que se haya de modificar alguno de los miembros de este equipo, el nuevo auditor/a debe tener al menos las mismas características que el sustituido.

Es importante, que durante toda la duración del contrato, el equipo de trabajo en su conjunto, tenga conocimientos de todas las normas a certificar o su equivalente.

Código Seguro de verificación 4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Francisco Javier Torres Morote	FECHA	23/02/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	7/7



4q3zrmwnrnWMjH6PuCZrMg==