

PLIEGO DE LAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA RENOVACIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD ISO 9001+UNE 13816 PARA EL PERÍODO 2018- 2020

OBJETO

El objeto del contrato comprende:

Una auditoría de renovación (en 2018) y dos auditorías de seguimiento (en 2019 y 2020) del sistema de gestión de la calidad de EMT Palma consistente en:

- Un certificado UNE-EN-ISO 9001 con alcance *Transporte urbano colectivo de viajeros por vía urbana* y con caducidad 30/05/2018.
- Certificación de líneas por el reglamento 13816 (teniendo actualmente 12 líneas certificadas con el *Anexo G Referencial de compromisos de calidad del servicio para el transporte público de pasajeros en autobús urbano*)

Asimismo se deberán cubrir las visitas extraordinarias que se considere necesario realizar para el mantenimiento de los certificados objeto del contrato.

Otros datos de interés son:

- Aunque EMT Palma está certificada según estándares ISO 9001:2008, la renovación del certificado 9001 en 2018 será con la nueva norma ISO 9001:2015, tal y como indican los plazos ISO.
- No aplica diseño, es decir, no aplica el punto 7.3 de la ISO 9001:2008 *Diseño y desarrollo* (equivalente al punto 8.3 *Diseño y desarrollo de productos y servicios* en la ISO 9001:2015).
- Se dispone de equipos que requieren calibración.
- El total de líneas a certificar/renovar 13816 en 2018 son un mínimo de 12 y un máximo de 15. Se espera la incorporación de más líneas en próximos años.
- La EMT decide anualmente cuántas líneas nuevas se añaden a la certificación.
- El número de trabajadores es de 642 en el centro de trabajo “cocheras” (Polígono San Mateo s/n 07007) y 31 en el centro de trabajo “oficina” (Anselm Clavé 5 07002)

El sistema documental se analizará en EMT. EMT no realizará envío previo de procedimientos ni manual de calidad.

Durante los años de seguimiento, la fecha de auditoría será acordada por los responsables de ambas entidades, siempre cumpliendo los requisitos de ENAC (*Entidad Nacional de Acreditación*) al respecto.

DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 3 años, no siendo objeto de una prórroga, que se contarán a partir de la fecha de auditoría (prevista en marzo-abril de 2018)

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo de licitación se establece en un total de 32.000 € (treinta y dos mil euros), IVA no incluido, para la duración total del contrato, es decir 3 años. No obstante, se adjudicará por precio unitario por jornada, que no podrá superar los 800 € (ochocientos euros)

A efectos del contrato, se considera jornada:

- Para la norma 9001 se toma en cuenta el mismo concepto de jornada indicado en las tablas de ENAC (*Entidad Nacional de Acreditación*).
- Para el reglamento 13816 se toma en cuenta como jornada 8 horas de revisión documental.
- Para el cliente misterioso se toma en cuenta como jornada: 8 horas de revisión de líneas, paradas, oficina o redes sociales.

En previsión de un posible aumento de líneas certificadas (o la posibilidad de certificar toda la flota) durante la vigencia del contrato se prevé un número máximo de 40 jornadas.

El contrato se extinguirá cuando transcurran los 3 años previstos, a contar marzo-abril d 2018 (la fecha de auditoría se acuerda entre EMT y la entidad certificadora) o se consuman las 40 jornadas. Sólo se abonarán las jornadas efectivamente realizadas, una vez conformadas por el Departamento Técnico.

SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL

A efectos del contrato, y debido a las diferencias de procedimientos, no se consideran transporte colectivo urbano de pasajeros las siguientes modalidades: el transporte escolar, el transporte discrecional, el transporte interurbano, el transporte en vehículos de alquiler. Se adjunta justificación.

Los licitadores deberán justificar su solvencia técnica y profesional por todos y cada uno de los medios siguientes:

a) Certificaciones acreditativas de:

- Los auditores deben ser bicalificados (9001+13816), siendo auditores propios (nunca subcontratados). Deben estar calificados para auditar la nueva versión de ISO 9001:2015 **Modo de acreditar:** *Se acredita por certificados de cursos de auditores. En el caso de ISO 9001 se debe*

aportar también certificado de curso sobre el Sistema de Gestión de ISO 9001 impartido por entidad autorizada por ENAC.

- El inspector de cliente misterioso en vehículos debe aportar 5 años de experiencia en inspecciones del reglamento 13816 en empresas de transporte urbano de pasajeros. **Modo de acreditar:** *El número de auditorías de cliente misterioso realizadas a empresas de transporte urbano de pasajeros (según Reglamento 13816 y que audite todos los puntos de la norma) se acreditan con certificados acreditativos de buena ejecución de dichas auditorías emitidas por empresas de transporte urbano de pasajeros auditadas.*
- El auditor de reglamento 13816 debe aportar un mínimo de 5 años de experiencia en auditorías de dicha norma en empresas del sector del transporte urbano de pasajeros. **Modo de acreditar:** *listado de certificaciones acreditativas de correcta ejecución de las auditorías, expedidos por las empresas de transporte urbano de pasajeros auditadas y relativas a los últimos cinco años.*

Se adjuntará también un listado con formato similar a la siguiente muestra:

AÑO DE REALIZACIÓN	NOMBRE EMPRESA	TIPO AUDITORÍA
--------------------	----------------	----------------

- El auditor de 9001 debe aportar un mínimo de 5 años de experiencia en auditorías de dicha norma en empresas del sector de transporte urbano de pasajeros. **Modo de acreditar:** *listado de certificaciones acreditativas de correcta ejecución de las auditorías, expedidos por las empresas de transporte urbano de pasajeros auditadas y relativas a los últimos cinco años.*

Se adjuntará también un listado con formato similar a la siguiente muestra:

AÑO DE REALIZACIÓN	NOMBRE EMPRESA	TIPO AUDITORÍA
--------------------	----------------	----------------

- b)** Certificaciones acreditativas de la correcta ejecución de los trabajos similares a los que son objetos este concurso, expedidos por las empresas correspondientes y relativas a los cinco últimos años. En concreto las certificaciones acreditativas deberán ser de empresas del sector de transporte colectivo urbano de pasajeros y estar referidas a líneas concretas o concesiones. No se consideran válidos certificados de reglamento 13816 de sistema de gestión ni de empresas de otros tipos de transporte (alquiler de coches, transporte escolar,..).

Se adjuntará también un listado con formato similar a la siguiente muestra:

AÑO DE REALIZACIÓN	NOMBRE EMPRESA	BREVE DESCRIPCIÓN TRABAJO REALIZADO	COSTE
--------------------	----------------	-------------------------------------	-------

El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución debe ser igual o superior al 70% del importe del contrato (Ej.: si el presupuesto de licitación es 32.000 €, el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución debe ser igual o superior a 22.400€)

El cumplimiento de las condiciones de experiencia se deducirá, exclusivamente, de la documentación presentada, sin perjuicio de la facultad de EMT Palma de hacer las comprobaciones que procedan

- c) Acreditación de que el licitador está acreditado por ENAC (*Entidad Nacional de Acreditación*) para la certificación de la norma UNE-EN-ISO 9001 con al menos 3 años de antelación antes del inicio de los trabajos de certificación.

CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio a prestar por la empresa adjudicataria comprenderá como mínimo los siguientes aspectos:

Los servicios de auditoría de certificación cubrirán anualmente por cada sistema de gestión las auditorías iniciales y/o de seguimiento/renovación, además de las visitas extraordinarias que se considere oportuno realizar para el mantenimiento de los certificados.

Previamente a cada auditoría se realizarán inspecciones de cliente misterioso en líneas, paradas, oficinas, redes sociales,..etc. comprobando el cumplimiento de los 8 puntos del reglamento 13816.

Para las inspecciones de cliente misterioso se tendrán en cuenta los siguientes datos:

1. Paradas. EMT Palma dispone de 874 paradas de distintos tipos: palos (de vidrio, de aluminio, integrales) y marquesinas (de 2, 4, 6 y 10 asientos). El número de paradas puede variar en +/- 5%.
2. Vehículos. EMT Palma dispone de 178 vehículos, 45 de ellos articulados.
3. Redes sociales. EMT Palma dispone de perfiles sociales de facebook y twitter.

Los planes y fechas de auditoría serán convenientemente acordados entre el equipo de Calidad de EMT y la entidad certificadora que resulte adjudicataria del contrato; siempre teniendo en cuenta la disponibilidad de los auditores y del personal de EMT, así como los requisitos de ENAC (*Entidad Nacional de Acreditación*)

Los días que se establezcan habrán de cumplirse en todos los casos, debiendo la empresa adjudicataria comunicar con suficiente antelación los días en que los auditores externos realizarán las auditorías.

En el caso de que surgieran cambios en las fechas proporcionadas por la empresa adjudicataria, ésta deberá comunicarlo a los responsables del equipo de calidad de EMT, a la mayor brevedad posible dando la posibilidad de solución con la participación de ambas partes.

El auditor jefe deberá remitir a los responsables de Calidad de EMT el programa de cada una de las auditorías, al menos con un mes de antelación a la realización de las mismas.

La entidad de certificación que resulte adjudicataria llevará a cabo la auditoría de certificación- ya sea inicial, de renovación o de seguimiento- así como las visitas extraordinarias, mediante un proceso de certificación que habrá de incluir al menos:

- Examen de la documentación en las instalaciones EMT. Se deben visitar los dos centros: Cocheras y Oficinas-Anselm Clavé.
- Una reunión inicial del equipo auditor con el personal responsable designado por EMT y que ésta considere necesario a efectos de revisar el Plan de Auditoría correspondiente.
- Examen detallado de cada uno de los sistemas de gestión de EMT, solicitando muestras de registros y realizando trazabilidad de los mismos. Se comprobarán los indicadores 13816, analizando el origen de los datos y comprobando que se han abierto No Conformidades cuando se ha superado el valor inaceptable.
- Reuniones con los distintos responsables de procedimientos e instrucciones técnicas, comprobando su conocimiento del sistema de calidad y la aplicación práctica del mismo.
- Elaboración de los correspondientes Informes de Auditoría de Certificación/renovación/seguimiento.
- Inspecciones de cliente misterioso en vehículos, paradas redes sociales y en oficina. Estas inspecciones deben abarcar los 8 criterios del reglamento 13816 y ser en fecha previa a la auditoría (y desconocida por la EMT). Y la elaboración del correspondiente informe, que debe estar confeccionado antes de la primera jornada de auditoría.
- Comprobación de los resultados del informe del cliente misterioso con los registros correspondientes de los procedimientos ISO 9001.
- Reunión final en la que el equipo auditor presentará al personal responsable designado por EMT los comentarios y/o conclusiones de la auditoría haciendo entrega del informe de la misma, donde se dará explicación de la sistemática que deberá seguir EMT para el establecimiento de las acciones correctivas y preventivas para solventar las No Conformidades (de ISO 9001 y reglamento 13816) identificadas en su caso.

En caso de que el Contratista incumpliera los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato (entrega de informes, nº de clientes misteriosos,...), EMT podrá imponer penalizaciones por el cumplimiento defectuoso o tardío de los servicios que podrán ascender hasta un máximo del 20% del importe total del precio del conjunto de las prestaciones derivadas del Contrato. En este caso, EMT remitirá al Contratista a la mayor brevedad un documento justificativo de la imposición de la penalización en el

que se describa el concreto incumplimiento o cumplimiento tardío o defectuoso por el Contratista de las obligaciones del presente Contrato.

DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a EMT la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficientemente motivada.

Para la supervisión del desarrollo de la formación objeto de este pliego, EMT designará a un Responsable Técnico cuyas funciones serán:

- a) Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- b) Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.
- c) Fijar reuniones periódicas entre EMT y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.

El Responsable Técnico podrá incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Independientemente de las reuniones ya establecidas en el Plan del Proyecto, el Responsable Técnico podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario del proyecto así como la correcta consecución de los objetivos propuestos. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de reunión.

Con el fin de garantizar que se satisfacen las necesidades y prioridades establecidas por EMT en el presente pliego, el Responsable Técnico, marcará las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

Durante el desarrollo del proyecto EMT podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos técnicos especificados.

OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable Técnico, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como eventuales problemas que pudieran plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo el adjudicatario estará obligado a asistir y colaborar, a través del personal que designe a este propósito, en las reuniones de seguimiento del proyecto definidas por los responsables de EMT, quien se compromete a citar con la debida antelación al personal del adjudicatario.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el Responsable Técnico de EMT. Toda la documentación generada por el adjudicatario durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de EMT sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización por escrito de EMT, que la concederá, en su caso y con expresión del fin, previa petición formal del adjudicatario.

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA

Propuesta técnica: 40 puntos (SOBRE C)

Se valora cada uno de los aspectos técnicos por separado. Se dará la máxima puntuación de 8 puntos al aspecto técnico que proporcione más datos útiles a los resultados de la auditoría (debiendo ser equilibrados los tres años de auditorías). Todos los aspectos técnicos de este punto deben seguir las directrices del reglamento 13816 para el transporte urbano.

Se valoran los siguientes aspectos técnicos

En el caso de los puntos 1 y 2 se valorará mediante la siguiente fórmula:

$$P=M*(PL-PMAX)/(PL-PO)$$

P= Puntuación de la oferta

M= Puntuación Máxima

PL= Porcentaje total

Po= Porcentaje ofertado

PMAX = Porcentaje ofertado mayor

En el caso de los puntos 3, 4 y 5 se valorará mediante la siguiente fórmula:

$$P=M*(No/NMAX)$$

P= Puntuación de la oferta

M= Puntuación Máxima

No= numero OFERTA

NMAX = Numero maximo

Para el año 2018, si el total de líneas que se certifican es entre 12 y 15 líneas

	2018	VALORACIÓN
1-PORCENTAJE DE LÍNEAS (RESPECTO AL TOTAL DE 12-15) QUE SE INSPECCIONARÁN POR CLIENTE MISTERIOSO ANUALMENTE		0-8 puntos
2-PORCENTAJE DE PARADAS DE LÍNEAS (RESPECTO A LAS 874 PARADAS TOTALES) QUE SE INSPECCIONARÁN POR CLIENTE MISTERIOSO ANUALMENTE		0-8 puntos
3-Nº DE INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO QUE SE REALIZARÁN EN OFICINA ANUALMENTE		0-8 puntos
4-Nº DE INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO QUE SE REALIZARÁN EN REDES SOCIALES ANUALMENTE		0-8 puntos
5-Nº DE JORNADAS DEDICADAS A INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO SEGÚN REGLAMENTO 13816		0-8 puntos

Para el año 2019, si se certifican entre 15 y 18 líneas

	2019	VALORACIÓN
1-PORCENTAJE DE LÍNEAS (RESPECTO AL TOTAL DE 15-18) QUE SE INSPECCIONARÁN POR CLIENTE MISTERIOSO ANUALMENTE		0-8 puntos
2-PORCENTAJE DE PARADAS DE LÍNEAS (RESPECTO A LAS 874 PARADAS TOTALES) QUE SE INSPECCIONARÁN POR CLIENTE MISTERIOSO ANUALMENTE		0-8 puntos
3-Nº DE INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO QUE SE REALIZARÁN EN OFICINA ANUALMENTE		0-8 puntos
4-Nº DE INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO QUE SE REALIZARÁN EN REDES SOCIALES ANUALMENTE		0-8 puntos
5-Nº DE JORNADAS DEDICADAS A INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO SEGÚN REGLAMENTO 13816		0-8 puntos

Para el año 2020, si se certifican entre 18 y 22 líneas

	2020	VALORACIÓN
1-PORCENTAJE DE LÍNEAS (RESPECTO AL TOTAL DE 18-22) QUE SE INSPECCIONARÁN POR CLIENTE MISTERIOSO ANUALMENTE		0-8 puntos
2-PORCENTAJE DE PARADAS DE LÍNEAS (RESPECTO A LAS 874 PARADAS TOTALES) QUE SE INSPECCIONARÁN POR CLIENTE MISTERIOSO ANUALMENTE		0-8 puntos
3-Nº DE INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO QUE SE REALIZARÁN EN OFICINA ANUALMENTE		0-8 puntos
4-Nº DE INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO QUE SE REALIZARÁN EN REDES SOCIALES ANUALMENTE		0-8 puntos
5-Nº DE JORNADAS DEDICADAS A INSPECCIONES DE CLIENTE MISTERIOSO SEGÚN REGLAMENTO 13816		0-8 puntos

Propuesta económica: 40 puntos (SOBRE C)

Se dará la máxima puntuación de 40 puntos a la oferta más económica y 0 puntos a la oferta cuyo importe coincida con el importe máximo de la licitación, siendo proporcional al resto de puntuaciones, todo esto de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P=M*(PL - P_o)/ (PL - P_m)$$

P= Puntuación de la oferta

M= Puntuación máxima

PL= Importe de la licitación

P_o= Importe de la oferta a valorar

P_m= Importe de la oferta más económica

Criterios subjetivos: 20 puntos (SOBRE B)

Se valora cada uno de los aspectos por separado. Se dará puntuación al aspecto técnico que aporte más ventajas a los resultados de las auditorías de calidad, decreciendo hasta la oferta técnica que menos se ajuste a los requisitos exigidos por EMT, a la que se adjudicará cero puntos.

El licitador deberá proponer de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo del proyecto, cumpliendo los objetivos fijados en el presente pliego. Dicha propuesta deberá estar basada en su experiencia e incluirá una planificación y valoración temporal realista que especifique la duración de cada tarea y la defina con el mayor grado de profundidad posible.

En la metodología, el licitador deberá detallar la forma en la que abordará cada una de las fases definidas para el proyecto. El nivel de detalle aportado será el necesario para expresar que el método propuesto permitirá alcanzar los objetivos fijados.

Metodología de auditoría documental	0 hasta 4 puntos
Metodología del cliente misterioso en vehículo	0 hasta 4 puntos
Metodología del cliente misterioso en paradas	0 hasta 4 puntos
Características del informe de cliente misterioso	0 hasta 4 puntos
Otras mejoras de interés que se consideren adecuadas al objeto de este contrato	0 hasta 4 puntos