

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO PARA EL MANTENIMIENTO, SEGUIMIENTO, MEJORA, AUDITORÍA EXTERNA E INTERNA DE CERTIFICACIONES, INCLUYENDO EL USO DE MARCA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA, POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON TRAMITACIÓN ORDINARIA DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.....	3
3.	ANTECEDENTES.....	4
4.	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	4
4.1.	TAREAS DEL SERVICIO DE MEJORA, SEGUIMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.	5
4.2.	SERVICIO DE AUDITORÍAS EXTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.	6
5.	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO. CONDICIONES DE EJECUCIÓN ESPECÍFICAS.	7
5.1.	EQUIPO CONSULTOR/ AUDITOR. EQUIPO DE TRABAJO.	8
5.2.	INFRAESTRUCTURA.	9
6.	PRESUPUESTO DEL CONTRATO.	9
7.	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	10
8.	CONFIDENCIALIDAD.....	10



1. INTRODUCCIÓN

Como introducción debemos de comentar que actualmente la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA y más concretamente tanto su CUEVA, MUSEO como FESTIVAL, son actualmente enclaves con gran relevancia en materia certificación ya no solo a nivel nacional sino internacional, siendo actualmente la CUEVA visitable con mayor número de certificaciones DE CALIDAD, AMBIENTAL, ETC. a nivel nacional e internacional, el tercer Museo con certificación a nivel nacional y el único Festival que cuenta con certificación a nivel Nacional. De tal modo, que con el objetivo de garantizar el mantenimiento de los estándares de Calidad y protección Medio Ambiental entre otros, obtenido en años anteriores, se presenta la siguiente licitación.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la asistencia técnica y servicio de consultoría para la mejora, seguimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado de la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA, con el objetivo de garantizar que el Sistema de Gestión cumple los requisitos establecidos en las normas de referencia para la superación posterior, de las auditorías de mantenimiento y/o renovación por parte de una entidad certificadora acreditada por ENAC.

Las **normas de referencia** implantadas en la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIO CUEVA DE NERJA son las siguientes:

- UNE-EN ISO 9001:2015. "Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos de orientación para su uso".
- UNE-EN ISO 14001:2015 "Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso".
- "Q" DE CALIDAD TURÍSTICA, DEL ICTE. Especificación Técnica para Cuevas Turísticas.
- Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) del destino AXARQUÍA COSTA DEL SOL.
- Estándar BIOSPHERE SITIOS DE INTERÉS TURÍSTICOS.
- Norma UNE 302002:2018 "Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas".
- Safe Tourism Certified.
- ESP-33-AUD -21. Especificación Técnica para el Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en organizaciones turísticas. Requisitos y recomendaciones. S – Sostenibilidad Turística del ICTE.
- ODS - CORPORATE GREEN SUSTAINABLE COMPANY de OCA GLOBAL.
- Requisitos Sendero Azul ADEAC.



El **alcance** del Sistema de Gestión Integrado implantado y certificado en la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIO CUEVA DE NERJA es el siguiente:

“Gestión de Visitas a la Cueva de Nerja y Museo de Nerja: Reservas y venta de entrada, visitas guiadas, alquiler de audio guías, venta de merchandising y recuerdos fotográficos. Organización de eventos Y Festival Internacional de Música y Danza Cueva de Nerja”.

El **ámbito de actuación** es la Cueva de Nerja, situada en Crta. de Maro S/N, CP 29787, Nerja, Málaga. Y el Museo de Nerja, ubicado en Plaza de España, 4, CP 29780 Nerja, Málaga.

3. ANTECEDENTES.

En la actualidad, la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Integrado, con base en las normas de referencias indicadas en el apartado anterior.

Una vez obtenidas dichas certificaciones, y al objeto de garantizar la validez de todos los certificados, se hace necesario contratar la realización tanto del mantenimiento y actualización de dicho Sistema de Gestión Integrado.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.

Las obligaciones y requisitos establecidos en este documento de prescripciones técnicas tienen el carácter de condiciones mínimas exigibles a la entidad adjudicataria. Las propuestas que no se ajusten a los mismos serán rechazadas.

El contenido de los trabajos y productos que se entreguen a la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA está compuesto por **un único lote** que consistirán en las siguientes tareas:

- Servicio de mejora, seguimiento, mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión Integrado ya implantado y certificado de la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA.

Las fases que se desarrollarán en los trabajos consignados a dicho lote, así como los detalles de los mismos serán las que se detallan a continuación.



4.1. TAREAS DEL SERVICIO DE MEJORA, SEGUIMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

Para el mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado de la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA, la empresa adjudicataria llevará a cabo las siguientes tareas como mínimo:

- Resolución de preguntas e incidencias que se produzcan durante el proceso. El tiempo de respuesta deberá de ser siempre menor de 48 horas.
- Revisión y actualización del Sistema de Gestión Integrado de la entidad y de la documentación existente con los responsables de cada requisito, de cara a la evaluación de la eficacia del sistema. Y proceder a su actualización en caso necesario.
- Revisión y actualización de los registros del Sistema de Gestión Integrado.
- Reuniones de seguimiento, con corrección de posibles desviaciones. Seguimiento del Comité de Calidad.
- Visita a los centros relacionados con el alcance del sistema de gestión para verificar la correcta implantación del mismo.
- Realización del proceso de Auditoría interna por personal cualificado y emisión de informe de auditoría.
- Corrección y mejora: propuestas de modificación. Sistemática de No Conformidades y Acciones Correctoras y Preventivas
- Asesoramiento técnico para la realización de la Revisión del Sistema por la Dirección.
- Acompañamiento durante el proceso de auditoría externa.
- Elaboración y asesoramiento para la implantación de los Planes de Acciones Correctivas a presentar al organismo certificador, en caso necesario.
- Todas las tareas de mantenimiento necesarias para el mantenimiento y/o renovación del distintivo SICTED.
- Todas las tareas necesarias para la consecución del galardón Sendero Azul.



- Cualquier otro trabajo necesario para el cumplimiento del objeto del contrato.

Las empresas licitadoras deberán presentar una **memoria técnica** explicando de forma detallada las tareas a realizar durante la prestación del servicio de mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado de la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA, para las distintas normas de referencias implantadas, explicando la metodología de trabajo a seguir en las distintas fases del proyecto, cronograma de trabajo propuesto y equipo técnico asignado a la prestación del servicio.

La propuesta contendrá una relación nominal del personal que se destinará para la ejecución de la prestación del servicio, con indicación de su cualificación o especialidad.

El cronograma de trabajo propuesto tendrá que ajustarse a la planificación temporal de las auditorías externas, teniendo lugar éstas normalmente durante el mes de noviembre de cada año. En caso de que, por motivos de fuerza mayor, o a decisión del responsable del contrato, las auditorías externas tuviesen lugar en una fecha distinta, la empresa adjudicataria del servicio de mantenimiento del Sistema de Gestión tendrá que adaptar su planificación temporal de tareas para el cumplir de los objetivos del presente contrato y la fecha prevista de auditorías externas.

La memoria técnica tendrá que cumplir con todos los requisitos contenidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Las empresas licitadoras que no presenten dicha memoria técnica, con el contenido mínimo indicado no serán tenidas en cuenta en el proceso de adjudicación del presente contrato, siendo rechazadas dichas propuestas.

4.2. SERVICIO DE AUDITORÍAS EXTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

El ciclo de certificación que se debe aplicar para cada norma de referencia se detalla a continuación:

NORMA/ ALCANCE	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026
ISO 9001 + ISO 14001 + Q CALIDAD CUEVA	2º SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN	1º SEGUIMIENTO	2º SEGUIMIENTO
Q CALIDAD FESTIVAL DE MÚSICA	1º SEGUIMIENTO	2º SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN	1º SEGUIMIENTO
ODS FUNDACIÓN CUEVA DE NERJA	1º SEGUIMIENTO	2º SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN	1º SEGUIMIENTO



S – SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA CUEVA	1º SEGUIMIENTO	2º SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN	1º SEGUIMIENTO
S – SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA FESTIVAL DE MÚSICA	1º SEGUIMIENTO	2º SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN	1º SEGUIMIENTO
SAFE TOURISM CERTIFIED CUEVA + MUSEO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
UNE 302002 MUSEO	1º SEGUIMIENTO	2º SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN	1º SEGUIMIENTO

Las auditorías externas son anuales y las fechas para su realización (fecha de inicio y fecha fin del periodo) deben quedar establecidas en un plazo máximo de 1 mes a partir de la formalización del contrato.

Dichas fechas deberán ser convenientemente acordados entre el Responsable del Contrato y la Entidad Certificadora; siempre teniendo en cuenta la disponibilidad del personal adscrito a los centros y dependencias y del alcance del correspondiente certificado.

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 visitas. En el caso de que surgieran cambios en las fechas proporcionadas por la empresa adjudicataria, ésta deberá comunicarlo a los responsables de la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA, a la mayor brevedad posible dando la posibilidad de solución con la participación de ambas partes.

Durante las auditorías internas, se realizarán visitas in situ a los distintos centros objeto del presente lote, debiendo emitir la entidad certificadora los correspondientes informes de resultados.

El auditor jefe/evaluador/verificador interno deberá remitir al Responsable del Contrato, el programa o plan de visita, al menos con 1 mes de antelación a la realización de las mismas. Esta planificación deberá indicar para cada uno de los ítems (actuaciones), su descripción en detalle, la fecha de inicio prevista, así como la fecha prevista de fin, y las horas de dedicación, tanto para el equipo auditor, como para el personal de la organización afectado.

5. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO. CONDICIONES DE EJECUCIÓN ESPECÍFICAS.



5.1. EQUIPO CONSULTOR/ AUDITOR. EQUIPO DE TRABAJO.

La propuesta contendrá una relación nominal del personal que se destinará para la ejecución de la prestación del servicio en materia de consultoría o asesoramiento técnico, con indicación de su titulación, cualificación y experiencia.

El personal del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario deberá contar con la acreditación para el desempeño de sus funciones, preparación, capacitación y los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio.

Por ello, el equipo de trabajo estará formado por, al menos, 3 consultores/ auditores internos (1 jefe de proyecto y auditor jefe y 2 consultores/ auditores internos).

Con el objetivo de garantizar la calidad de los servicios prestados por parte del personal técnico asignado a dicho proyecto, ha de contar con formación demostrable:

➤ Jefe proyecto y auditor jefe:

- Licenciatura/Grado en Ciencias Ambientales, o similar.
- Acreditaciones IRCA en ISO 9001 e ISO 14001, por entidad acreditada por ENAC, de al menos 40 horas.
- Máster en Gestión de la Calidad de, al menos, 600 horas, por una entidad acreditada por ENAC.
- Formación sobre la Especificación Técnica para el cumplimiento de los ODS en organizaciones turísticas del ICTE (S – Sostenibilidad Turística).
- Formación para la homologación de auditores en, al menos, 4 especificaciones del ICTE.
- Formación Cálculo Huella Hídrica de, al menos 120 horas.
- Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales, tres especialidades.
- Cualificación SICTED como Gestor, Formador, Asesor y Evaluador.
- Certificado formativo nuevas ISO 9001 e ISO 14001 del 2015.
- Curso formativo en ISO 5001 Sistemas de Gestión de Eficiencia Energética.
- Curso formativo en Reglamento EMAS.

➤ Equipo consultores/ auditores internos:

- Acreditaciones IRCA en ISO 9001, por entidad acreditada por ENAC, de al menos 40 horas, de al menos 2 técnicos del equipo de trabajo.



- Máster en Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiente, de más de 600 h, al menos 2 personas del equipo de trabajo.
- Formación Cálculo Huella de Carbono, de al menos 120 horas, al menos una persona del equipo de trabajo.
- Curso Superior en Gestión y Auditorías de Protección de Datos (RGPD), al menos 2 personas del equipo de trabajo.
- Cualificación SICTED como Gestor, Formador, Asesor y Evaluador, al menos una persona del equipo de trabajo.
- Certificado formativo nuevas ISO 9001 e ISO 14001 del 2015, al menos 2 personas del equipo de trabajo.
- Curso de auditor interno en ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, al menos una persona del equipo de trabajo.

Todo el personal que aporte la entidad adjudicataria no tendrá en ningún momento vinculación laboral en la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIO CUEVA DE NERJA.

Todo el personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud.

5.2. INFRAESTRUCTURA.

Con objeto de garantizar la correcta ejecución del contrato, el adjudicatario deberá disponer de una oficina en la provincia de Málaga, siendo éste un requisito imprescindible.

6. PRESUPUESTO DEL CONTRATO.

El VALOR ESTIMADO base de licitación es de **168.750 Euros**.

El presupuesto base de licitación se desglosa a continuación, por anualidad:

AÑO	BASE	IVA (21%)	TOTAL
2023	56.250 Euros	11.812,5 Euros	68.062'5 Euros
2024	56.250 Euros	11.812,5 Euros	68.062'5 Euros
2025	56.250 Euros	11.812,5 Euros	68.062'5 Euros



-	+	+	+
TOTAL	168.750 Euros	35.437,5 Euros	204.187,5 Euros

7. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de ejecución de la presente contratación será de 3 años, SIN prórrogas.

El plazo de ejecución de los trabajos comenzará al día siguiente de la formalización del contrato.

8. CONFIDENCIALIDAD.

La empresa adjudicataria y el personal asignado para realización de la prestación del servicio guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, teniendo la obligación de no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución.

El resultado de las tareas realizadas, así como el porte utilizado (archivos electrónicos, papel, etc.) será propiedad de la FUNDACIÓN PÚBLICA DE SERVICIOS CUEVA DE NERJA.

