


Pliego de prescripciones para la contratación de Servicios de Auditoría Externa Integrada de Calidad y Medio Ambiente según requisitos de las normas UNE EN ISO 9001 y 14001. (EXPEDIENTE 26-00001)

0. INDICE

0. INDICE	1
1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. MARCO DEL SERVICIO.....	2
3. CRITERIOS GENERALES.....	3
3.1. PLAN DE AUDITORÍAS.....	4
3.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS	5
3.3. CONDICIONES ADMINISTRATIVAS	5
3.4. AMBITO DE ACTUACION	5
3.1. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	6
3.2. GARANTIA.....	6
3.3. PLAZO DEL CONTRATO.....	6

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARTIN SIVIANES	27/01/2026	
	CARMEN EDITH QUIÑONEZ BARRAZA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmFDTKJ3J8BBY9E35Q88E6M7GBD	PÁG. 1/6	

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego objeto es establecer las condiciones que regirán la contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante SANDETEL) de los servicios para la realización de “**Servicios para la contratación de la auditoría externa integrada de Calidad y Medioambiente según requisitos de las normas UNE EN ISO 9001 y 14001**”.

2. MARCO DEL SERVICIO


El desarrollo, implantación, mantenimiento y mejora de un Sistema de Gestión Corporativo que abarca la gestión de Calidad y medioambiente, es una decisión estratégica tomada por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (SANDETEL). Para ello, se han tenido en cuenta las diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios de TI que ofrece, los procesos que para ello emplea, así como su estructura organizativa para poder:

- Demostrar nuestra capacidad para proporcionar de forma coherente unos servicios de TI que satisfagan los requisitos del negocio y de los clientes.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de una aplicación eficaz de este sistema, incluyendo los procesos de mejora continua.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que gestiona SANDETEL

A la vez destacar que dentro del ámbito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y relacionado con este marco de actuación, SANDETEL tiene implementado y certificado:

- Un sistema de gestión de calidad (SGC), certificado bajo la norma UNE-EN-ISO 9001 que abarca prácticamente todas las actividades de SANDETEL, que alcanza:
 - *Gestión, Planificación, Control, Explotación y Operación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones (Voz, Datos, Video, Acceso Internet).*
 - *Gestión, Control, Explotación y Operación de Sistemas de Información (Portales, Correo, Servicio Web, CPD).*
 - *Servicios de Contact Center y Service Desk.*
 - *Gestión y Control en Despliegue de Redes.*
 - *Análisis, Diseño, Desarrollo e Implementación de Aplicaciones Informáticas, Sistemas, Portales y Proyectos TIC.*
 - *Gestión y soporte del puesto de trabajo (servicios de microinformática, comunicaciones e infraestructura).*

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARTIN SIVIANES	27/01/2026	
	CARMEN EDITH QUIÑONEZ BARRAZA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmFDTKJ3J8BBY9E35Q88E6M7GBD	PÁG. 2/6	

- *Asesoramiento y gestión de proyectos en el ámbito de la Sociedad de la Información y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) orientados al desarrollo de la Sociedad de la información y el fomento del sector TIC.*

SANDETEL ha establecido, documentado e implantado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que está constituido por un conjunto de procesos, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten:

- Asegurar que los encargos cumplen los requisitos de calidad establecidos por o con el cliente, de tal manera que se llegue a conseguir su satisfacción
- Asegurar que las actividades y servicios son prestados con las características y en los términos pactados con los clientes
- Establecer los requisitos y metodologías para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que gestiona SANDETEL.

De igual manera ha implantado un sistema de gestión de medioambiente que está integrado dentro del sistema de gestión corporativo de Sandetel

A fin de poder llevar a cabo los objetivos anteriormente mencionados el Sistema de Gestión Corporativo, integrado por Calidad y Medioambiente se supervisa, revisa, mantiene y mejora dentro del contexto de las actividades empresariales generales de SANDETEL.

Para mantener la certificación del Sistema de Gestión bajo las normas de referencia, es un requisito necesario el realizar la auditoría externa. En esta línea, el presente documento está orientado a describir las obligaciones, condiciones técnicas, así como las actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por el adjudicatario

La selección de ofertas no generará otra obligación para Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A. diferente que la de realizar los encargos del servicio a la empresa seleccionada y pago de los servicios efectivamente prestados al precio de la oferta seleccionada.


3. CRITERIOS GENERALES

SANDETEL desea contratar servicios de auditoría externa que den soporte para mantener integrados y mejorar su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su Sistema de Gestión de Medioambiente (SGA) con la finalidad de asegurar que el nivel de madurez alcanzado se mantiene y se mejora. Esto permitirá a SANDETEL la revalidación de sus certificaciones.

En alcance de los servicios a realizar bajo esa contratación será el siguiente:

- Auditoría externa del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente
Determinar la conformidad del sistema de gestión con la norma de referencia, buscar mejoras en el SGC y en el SGA para satisfacer los requisitos normativos.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARTIN SIVIANES	27/01/2026	
	CARMEN EDITH QUIÑONEZ BARRAZA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmFDTKJ3J8BBY9E35Q88E6M7GBD	PÁG. 3/6	

El plan de auditoría a entregar ha de ir orientado al cumplir un ciclo PDCA de forma en conjunto incluya en su alcance todos los puntos o elementos del Sistema de Gestión a auditar, Así mismo, el o los informes de auditoría han de reflejar el resultado de los puntos auditados, tanto si ha sido positivo o no, así como referencia a los elementos analizados o referentes, de forma que se tenga trazabilidad entre el resultado obtenido, los procedimientos y los registros.


Esta auditoría conlleva a su vez las siguientes actividades:

- Planificación de la auditoría.
- Auditoría in situ o virtual.
 - Auditoría documental: Revisión de los documentos pertinentes del sistema de gestión.
 - Realización de la reunión de apertura.
 - Recopilación y verificación de la información.
 - Generación de hallazgos de auditoría.
 - Preparación de las conclusiones de la auditoría.
 - Realización de la reunión de cierre.
- Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría:
 - Preparación del informe de la auditoría.
 - Aprobación y distribución del informe de la auditoría.

3.1. PLAN DE AUDITORÍAS

El adjudicatario presentará, previo a la realización de los trabajos, un plan de auditoría que debe incluir al menos los siguientes apartados:

- El objeto de la auditoría, usualmente verificar que las actividades auditadas se llevan a cabo según lo establecido en el Sistema de Gestión y verificar si éste es eficaz y se mantiene actualizado, y cumple con los requisitos de las normas de referencia.
- El alcance de la misma, actividades, áreas y/o departamentos que serán o podrán ser auditados.
- El plan deber ir orientado a cumplir un ciclo PDCA de forma que el conjunto de todas las auditorias, incluya en su alcance todos los puntos o elementos del Sistema de Gestión a auditar, teniendo en cuenta lo establecido en el apartado anterior, por lo que para la elaboración del plan se ha de tener en cuenta:
 - El plan detallado de auditorias
 - El resultado y alcance de las auditorías anteriores
 - El periodo de renovación de certificación o ciclo PDCA que establezca la Responsable de Calidad
- Los roles que se requieren durante la auditoría y que tienen responsabilidades directas en la auditoría.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARTIN SIVIANES	27/01/2026	
	CARMEN EDITH QUIÑONEZ BARRAZA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmFDTKJ3J8BBY9E35Q88E6M7GBD	PÁG. 4/6	

- Las fechas, lugar y la duración prevista para cada actividad principal de la auditoría, entre ellas, comienzo y cierre de la auditoría.
- La aprobación del Plan de Auditoría por la Responsable de Calidad.

3.2. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

INFORME DE AUDITORIA. El resultado de auditoría ha de quedar reflejado en un informe de auditoría, y deberá incluir como mínimo, los siguientes elementos:

- Áreas / Departamentos y nombres de los auditados
- Fecha de realización de la Auditoría
- Código
- Hallazgos o Desviaciones encontradas (No conformidades y Observaciones)
- Oportunidades de Mejora
- Documentación utilizada
- Firma del auditor/auditores, dando constancia de su aprobación
- La auditoría deberá realizarse por un auditor como máximo.

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA.

Se presentarán los resultados de las revisiones y pruebas para confirmar los hechos y las situaciones detectadas o identificadas como resultado de las pruebas y revisiones realizadas. El objetivo de esta presentación es confirmar que los resultados, de las revisiones y las pruebas, son ciertos, y que no existe otra información, que por no haber sido considerada o no estar disponible en su momento, podría cambiar la evaluación del cumplimiento de determinado requisito de seguridad.

Se ha de incluir en el informe, además de lo indicado:


- El resultado de los puntos auditados, tanto si ha sido positivo o no.
- Referencia a los elementos analizados o referentes, de forma que se tenga trazabilidad entre el resultado obtenido, los procedimientos y /o los registros
- Puntos fuertes de los sistemas auditados
- El ofertante deberá enviar modelo preliminar de informe de auditoría al presentar su oferta.

3.3. CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

Serán de aplicación las condiciones generales de contratación de SANDETEL disponible en el la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía en el Perfil del Contratante correspondiente a SANDETEL.

3.4. AMBITO DE ACTUACION

Actualmente Sandetel cuenta con 209 trabajadores distribuidos en 3 centros de trabajo: Instalaciones: Pabellón de Francia (Sevilla), Edificio Zoco Aljarafe (Tomares) y Edificio CICA (Sevilla).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARTIN SIVIANES	27/01/2026	
	CARMEN EDITH QUIÑONEZ BARRAZA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmFDTKJ3J8BBY9E35Q88E6M7GBD	PÁG. 5/6	

3.1. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los licitadores deberán aportar en su oferta un certificado de confidencialidad en materia de cumplimiento con los principios de protección de datos descritos en las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, de 13 de diciembre (LOPD), así como otras disposiciones reglamentarias, en particular, las relativas a las medidas de seguridad de los ficheros que contienen datos personales (Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999).

Así mismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 9 de la LOPD, se garantizará que se tienen establecidas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la integridad y seguridad de los centros, locales y equipos, sistemas y programas utilizados en SANDETEL, y que, en relación con los recursos humanos que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, se ha procedido a informar a todo el personal del deber de secreto profesional en el artículo 10.

Finalmente, y en relación con las obligaciones contempladas en el artículo 27 y en el ámbito de la prestación de la contratación, se garantizan todas las obligaciones contempladas en el citado artículo, así como las previstas en el artículo 17.3 de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo.


3.2. GARANTIA

La garantía contratada comprenderá, 1 año desde la firma del contrato.

Durante dicho periodo se garantizará el mantenimiento correctivo de los trabajos realizados, se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, asistencia a las instalaciones SANDETEL para la resolución de las cuestiones que se planteen y tengan su origen en los trabajos realizados dentro de las condiciones del presente pliego. Durante el plazo de vigencia del mismo, el ADJUDICATARIO vendrá obligado a redimensionar los recursos necesarios en función de las necesidades detectadas. Será responsabilidad del ADJUDICATARIO dimensionar correctamente los recursos para el cumplimiento de plazos previsto.

3.3. PLAZO DEL CONTRATO

La duración del contrato de servicios de auditoría será de un año, con posibilidad si se estima oportuno, de establecer una prórroga del mismo durante dos años adicionales que se realizará de forma anual con las condiciones establecidas en este pliego de prescripciones técnicas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARTIN SIVIANES	27/01/2026	
	CARMEN EDITH QUIÑONEZ BARRAZA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmFDTKJ3J8BBY9E35Q88E6M7GBD	PÁG. 6/6	