

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS  
INSTALACIONES SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN  
TURÍSTICA, S.A. (CANTUR, S.A.)**



CALIDAD TURÍSTICA

Santander, 27 de febrero de 2020

## Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETO DEL PLIEGO.....	4
3. OBJETO DEL CONTRATO .....	4
4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO .....	5
5. PLAZO Y EJECUCION DEL CONTRATO .....	5
6. DESCRIPCION DEL SERVICIO .....	6
7. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.....	7
8. PERSONAL PARA LA REALIZACION DE LOS TRABAJOS.....	7
9. CRITERIOS TÉCNICOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA CONTRATAR .....	7
10. RESPONSABILIDADES SOCIALES Y LABORALES .....	9
11. CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS.....	10
12. CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO.....	11
13. CONCLUSIONES .....	11

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

---

### CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORÍA DE CALIDAD EN LAS INSTALACIONES SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (CANTUR, S.A.)

---

#### 1. INTRODUCCIÓN

La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (en adelante CANTUR, S.A.), tiene entre sus objetivos el promover el deporte de alta montaña y el turismo en la comunidad autónoma de Cantabria, especialmente en las zonas en que estas manifestaciones no existan o sean insuficientes.

Así, dentro de CANTUR, S.A. destacan recursos turísticos de gran relevancia e impacto a nivel regional, nacional e internacional como el Parque de la Naturaleza de Cabárceno, los Campos de Golf del Abra del Pas y de Nestares, complejos hosteleros como el Hotel La Corza Blanca, el Refugio de Áliva y el Restaurante Fontibre, elementos singulares en entornos naturales como el Teleférico de Fuente Dé, la Estación de Esquí – Montaña de Alto Campóo o las instalaciones de la Estación de Peña Cabarga, el Museo Marítimo y las Oficinas de Información turística del Gobierno de Cantabria.

CANTUR, S.A., dentro de las actividades propias de su objeto social, adquiere de forma voluntaria el compromiso con la calidad, aplicando certificaciones que avalan su gestión, a fin de lograr la plena satisfacción de sus clientes.

En el año 2009, Cantur, S.A. asumió su primer compromiso con la calidad, obteniendo así el sello **Q de Calidad Turística** para la Estación de Esquí y Montaña de Alto Campóo y desde entonces no ha cesado en ese compromiso implantando nuevos sistemas de gestión.

En 2012 certifica el área de promoción, comercialización, e información turística y en 2014 el campo de golf de Nestares, en 2019 se certificaba el campo de golf Abra del Pas – Celia Barquín.

Actualmente, Cantur, S.A. se encuentra trabajando en el desarrollo y mantenimiento de los sistemas existentes, así como en la implementación de nuevas certificaciones que aseguren la mejora continua y la calidad de sus servicios.

Así se hace necesario mantener en vigor las certificaciones de la organización en materia de gestión de calidad y de acuerdo con las normas desarrolladas por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Ante la ausencia de medios propios para acometer dicho servicio y dada la naturaleza específica y concreta de los trabajos necesarios para la obtención de dichas certificaciones, y la necesidad de que las mismas estén acreditadas por el ICTE es necesaria la contratación del servicio de:

**AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**, por las normas **UNE-188001:2011**, **UNE-ISO 14785:2015**, **UNE 188002:2006** y **UNE-ISO 13810:2006** y de acuerdo a los estándares de calidad fijados por CANTUR, S.A.

## **2. OBJETO DEL PLIEGO**

El objeto de este pliego es definir los criterios y condiciones técnicas que han de regir la contratación del **SERVICIO DE AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD** por las normas: **UNE-188001:2011**, **UNE-ISO 14785:2015**, **UNE 188002:2006** y **UNE-ISO 13810:2006**.

## **3. OBJETO DEL CONTRATO**

Ante la ausencia de medios propios para acometer dicho servicio y dada la naturaleza específica de los trabajos y los requisitos para el desarrollo de los mismos, es necesaria la contratación del servicio de **SERVICIO DE AUDITORIA DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD** dentro de las normas **UNE-188001:2011**, **UNE-ISO 14785:2015**, **UNE 188002:2006** y **UNE-ISO 13810:2006** y de acuerdo a los estándares de calidad fijados por Cantur, S.A.

Así, el objeto del presente contrato es la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORIA DE CALIDAD** con el fin de asegurar y mantener en vigor las certificaciones de calidad actuales.

Son objeto de este contrato las siguientes instalaciones y en las condiciones que se especifican, a continuación:

INSTALACIÓN	NORMA	AÑO		
		2020	2021	2022
<b>Campo de Golf Nestares</b>	UNE -188001:2011	Renovación	1er seguimiento	2º seguimiento
<b>Oficinas de Turismo</b>	UNE-ISO 14785:2015	Certificación	1er seguimiento	2º seguimiento
<b>Alto Campoo</b>	UNE 188002:2006	-----	renovación	1 seguimiento
<b>Parque de Cabárceno (visita salvaje)</b>	UNE-ISO 13810:2016	Certificación	1er seguimiento	2º seguimiento

#### 4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El presupuesto estimado para la contratación de los servicios atendiendo a otros trabajos realizados cuyo objeto se corresponde con los trabajos a realizar es de DIECINUEVE MIL QUINIENTOS EUROS IVA EXCLUIDO 19.500€ (IVA excluido).

No cabe prorrogas.

#### 5. PLAZO Y EJECUCION DEL CONTRATO

La duración del contrato será de tres años y será de acuerdo con la siguiente planificación:

INSTALACIÓN	NORMA	AÑO		
		2020	2021	2022
<b>Campo de Golf Nestares</b>	UNE -188001:2011	Renovación	1er seguimiento	2º seguimiento
<b>Oficinas de Turismo</b>	UNE-ISO 14785:2015	Certificación	1er seguimiento	2º seguimiento
<b>Alto Campoo</b>	UNE 188002:2006	-----	renovación	1 seguimiento
<b>Parque de Cabárceno (visita salvaje)</b>	UNE-ISO 13810:2016	Certificación	1er seguimiento	2º seguimiento

## **6. DESCRIPCION DEL SERVICIO**

El servicio de Auditoria se realizara por las normas UNE-188001:2011, UNE-ISO 14785:2015, UNE 188002:2006 y UNE-ISO 13810:2006

El servicio de Auditoria consiste en la realización de las auditorías y del resto de trabajos necesarios para renovar y mantener las certificaciones de calidad que Cantur, S.A. tenga implantadas.

Los trabajos a desarrollar incluyen: planificar y realizar las auditorias de certificación, renovación y/o seguimiento según proceda y de acuerdo a lo indicado en el apartado anterior.

La entidad adjudicataria del servicio debe estar acreditada por la ENAC y por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) que se tendrá que justificar antes de la firma del contrato por la adjudicataria.

Antes del comienzo de las auditorias se deberán planificar y consensuar con el Área de Calidad de Cantur, S.A. las fechas de las mismas y las jornadas a emplear para su desarrollo.

Antes de comenzar la auditoria, el auditor designado mantendrá una reunión inicial con la Dirección de la Instalación y la Coordinadora de Calidad de Cantur, S.A. donde se expondrá la planificación y propuesta de desarrollo de la jornada o jornadas, al menos 5 días antes del comienzo de la auditoría con el fin de evitar que la misma interfiera en la actividad diaria de la organización.

Durante la Auditoría, el auditor realizará asesoramiento in situ al personal y los responsables de la instalación sobre aquellos puntos de mejora que pudiera detectar.

Igualmente, a la finalización de la misma se realizara una reunión final donde se expondrán y explicarán las No Conformidades levantadas así como las posibles desviaciones detectadas, igualmente el auditor emitirá un informe específico para cada centro con los puntos de mejora detectados. Este informe será independiente del que se remita al ICTE.

El adjudicatario prestara asesoramiento en las propuestas de acciones correctivas que Cantur, S.A. realice para la gestión y cierre de las No Conformidades resultantes de los informes de auditoría.

## **7. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**

Se emitirá una factura por cada instalación tras la finalización de la auditoria y la entrega de los informes correspondientes, de acuerdo con las instrucciones de facturación a proveedores que facilitará el Departamento Financiero.

El abono de los servicios se realizará previa presentación de la factura correspondiente, de acuerdo con la legislación aplicable y de conformidad con Cantur, S.A. en los plazos y condiciones normales de la Sociedad.

## **8. PERSONAL PARA LA REALIZACION DE LOS TRABAJOS**

El Adjudicatario deberá disponer del personal preciso, y con la cualificación técnica que en su caso sea necesaria, para cumplir todas las obligaciones que se deriven del contrato.

El personal estará encabezado por un responsable del proyecto que será el responsable de la ejecución y el interlocutor con el técnico responsable del proyecto por parte de CANTUR, S.A. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del personal designado por él, no implicará responsabilidad alguna para CANTUR, S.A.

Tanto las empresas licitadoras como los servicios ofertados deberán cumplir con toda la normativa, reglamentación o legislación vigentes o que se dicten durante la duración del contrato, relativas a la prestación de los servicios objeto de la presente contratación.

El adjudicatario responderá y mantendrá indemne a CANTUR, S.A. de cualquier reclamación, daño o perjuicio “incluidas sanciones administrativas o de cualquier otro tipo” que se le irroguen a la misma, como consecuencia del incumplimiento por la empresa adjudicataria de cualesquiera normas o reglamentaciones referidas en el párrafo anterior.

## **9. CRITERIOS TÉCNICOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA CONTRATAR**

Las empresas licitadoras deberán cumplir con los siguientes requisitos. El no cumplimiento de alguno de ellos supondrá la exclusión de forma automática del proceso de contratación:

- a) La entidad certificadora deberá estar acreditada por la ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) para los sistemas de calidad y medio ambiente y seguridad salud en el trabajo, en las normas UNE- EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Se deberá aportar la documentación justificativa en vigor.

Cantur, S.A. solicita este requisito ante la necesidad de contar con una entidad designada por la administración como garante de las políticas establecidas por la Unión Europea, y garantizando la competencia técnica, la independencia y la fiabilidad de las Entidades Certificadoras Acreditadas, realizando controles y auditorías a las mismas.

- b) La entidad certificadora debe disponer y acreditar que está reconocida por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) para auditar la normas UNE-188001:2011, UNE-ISO 14785:2015, UNE 167013:2017, UNE 188002:2006 y UNE-ISO 13810:2006

Deberá aportar la documentación que acredite dicha condición.

Este requisito obedece a que el ICTE es el único organismo que acredita a las organizaciones para poder auditar los sistemas de gestión con respecto a los requisitos de sus normas de Calidad Turística Española.

- c) La entidad certificadora debe demostrar experiencia de realización de auditorías iniciales, seguimiento y recertificación para auditar la normas UNE-188001:2011, UNE 167013:2017, UNE-ISO 14785:2015, UNE 188002:2006 y UNE-ISO 13810:2006.

Deberá aportar la documentación que acredite dicha condición.

- d) La entidad certificadora deberá disponer de un equipo auditor formado al menos de dos personas, nombrando una como coordinador del proyecto, siendo éste último el interlocutor con Cantur, S.A. para la coordinación de los trabajos de auditoria.

- e) Al menos uno de los Auditores designados al proyecto de auditoria deberá estar cuatricualificado en las normas referenciadas en el apartado b de este punto.

Deberá aportarse la documentación que lo acredite a la presentación de la oferta.

Cantur, S.A. exige este requisito ya que aunque dentro de la empresa se realizan y certifican diferentes actividades, la política de calidad y los objetivos de la empresa en materia de calidad son comunes a toda la organización y por tanto el asesoramiento ante No Conformidades e informes post auditoria deben guardar una correlación y criterios entre las diferentes actividades de la organización que faciliten la mejora continua.



- f) El auditor designado y cuatricualificado deberá acreditar una experiencia de 5 años en las normas referenciadas en los apartados a y b de este punto.
- g) El auditor designado y cuatricualificado deberá acreditar una experiencia en las normas referenciadas en los apartados a y b de este punto, de al menos:
  - o Antigüedad de 5 años auditando
  - o Haber participado en auditorias de certificación inicial, seguimiento y de recertificación de UNE-188001:2011, UNE 167013:2017, UNE-ISO 14785:2015, UNE 188002:2006 y UNE-ISO 13810:2006.

Cantur, S.A. exige este requisito ante la necesidad de que el auditor o auditores participantes en el proyecto conozcan y tengan experiencia contrastada en el sector y por tanto conozcan y comprendan nuestra actividad turística y poder realizar las auditorías y las propuestas de mejora de acuerdo a nuestras particularidades y por tanto, ser más eficaces en nuestra mejora continua.

Aunque no es objeto de esta licitación y Cantur, S.A. no cuenta actualmente con una certificación de Calidad según la Norma UNE 167013:2017.Restauración, sí trabaja bajo estos parámetros en el área de restauración, ya que las normas anteriormente referenciadas se extienden a la restauración como parte de los servicios complementarios a los ofrecidos en las actividades principales de golf, esquí o visitas guiadas, el auditor deberá estar reconocido por el ICTE en esta norma; deberá demostrar este hecho a la presentación de la oferta.

## **10. RESPONSABILIDADES SOCIALES Y LABORALES**

La empresa adjudicataria será la única titular de los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono respecto del personal que tenga contratado para la realización de los servicios objeto del contrato, quedando CANTUR,S.A. libre de toda responsabilidad a que, por dicho concepto, pudiera tener lugar.

La empresa adjudicataria deberá cumplir la normativa vigente referente a la Prevención de Riesgos Laborales, Salud Laboral, Legislación Laboral y Legislación de la Seguridad Social.

CANTUR, S.A. podrá solicitar documentación justificativa de la aplicación de esta normativa en la empresa o en las empresas contratadas por esta.

## **11. CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS**

El Adjudicatario adquiere el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entrega y de la información a que tuviere acceso por razón del mismo, no pudiendo aplicar o utilizar los datos obtenidos con fin distinto al que figura en los documentos contractuales, ni cederlo ni siquiera para su conservación, a otras personas.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a CANTUR, S.A., de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, así como del material que se genere de la ejecución del mismo, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Queda prohibido expresamente que el adjudicatario y el personal encargado de la realización de los trabajos reproduzcan por cualquier medio la documentación o informes que tengan que realizar como consecuencia de la prestación del servicio contratado, así como la cesión onerosa o gratuita, total o parcial a cualquier persona física o jurídica de la información y documentación obtenida durante la ejecución de los trabajos, bajo la responsabilidad a que hubiere lugar, exigible a través de las acciones adecuadas.

A la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega a CANTUR, S.A., o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato, en caso de que CANTUR, S.A. opte por su destrucción la empresa adjudicataria la realizará en un plazo de tres meses, la empresa adjudicataria acreditará dicha destrucción presentando una certificación firmada por persona debidamente facultada.

Cuando el contrato se resuelva por causas imputables al contratista, éste deberá indemnizar a CANTUR, S.A. de los daños y perjuicios causados.

El adjudicatario garantizará la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por CANTUR, S.A., de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

## **12. CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO**

CANTUR, S.A. se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación. Con idéntica finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual, se podrá recabar la información necesaria, obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados. A este efecto, de la misma manera que CANTUR, S.A. designará a la Coordinadora de Calidad como responsable del contrato, el adjudicatario pondrá a disposición de ésta un Director de proyecto que actuará como máximo responsable de coordinar y ejecutarlas directrices marcadas por aquella. Con independencia de lo establecido en los párrafos anteriores, el adjudicatario se comprometerá a suministrar a CANTUR, S.A. toda la documentación requerida por este.

## **13. CONCLUSIONES**

Estimando que el presente documento cumple con los supuestos que determina la legislación vigente, se da traslado del mismo a la Dirección General de la Sociedad, para su aprobación a los efectos oportunos.

Santander, a 27 de febrero de 2020

Fdo.: Cristina Lopez Mayas

Coordinadora de Calidad de Cantur, S.A.

