

PLIEGO DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD CONFORME A LAS NORMAS UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE 179003.

INDICE

1. OBJETO	2
2. SERVICIOS SUJETOS.....	3
2.1. RELACION DE SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO	3
2.2. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3. CONDICIONES GENERALES	6
3.1. PLAZO DE IMPLANTACION.....	6
3.2. CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS	6
4. FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO	9
5. SUPERVISION DE TAREAS	10



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

1. OBJETO

El objeto del presente pliego consiste en la contratación de servicios de auditoría y certificación para el seguimiento, evaluación, certificación y renovación del sistema integrado de gestión de calidad conforme a las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE 179003, que integran dicho sistema.

Los objetivos de la auditoría son;

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de la organización / empresa auditada con los criterios de auditoría.
- Evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos especificados y cuando corresponda, identificar posibles áreas de mejora de la organización/empresa.



2. SERVICIOS SUJETOS

2.1. RELACION DE SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de auditoría externa y certificación del sistema integrado de gestión de la calidad de Mutua Montañesa, conforme a los requisitos de las siguientes normas:

- UNE-EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad.
- UNE-EN ISO 14001:2026 – Sistemas de gestión ambiental
- UNE 179003:2013 – Servicios sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente

2.2. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio profesional contratado será la certificación / renovación y la evaluación del seguimiento de nuestro sistema integrado de gestión de la calidad, con el alcance siguiente por cada una de las normas de certificación que lo componen y centros de trabajo propios de Mutua Montañesa.

- **Alcance de la certificación UNE-EN ISO 9001** Verificar que el sistema de gestión de la calidad de Mutua Montañesa cumple los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para las actividades objeto de certificación. La auditoría evaluará la eficacia del sistema, la correcta gestión de los procesos, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y la capacidad de la organización para proporcionar de forma consistente servicios que satisfagan los requisitos del cliente y promuevan la mejora continua.
- **Alcance de la certificación UNE 179003:2013** Verificar que el Sistema de Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente cumple los requisitos establecidos en la norma UNE 179003, evaluando la identificación, análisis, evaluación y control de los riesgos asociados a la actividad asistencial. La auditoría comprobará la eficacia de las medidas implantadas para prevenir incidentes, promover la seguridad del paciente y fomentar la mejora continua del sistema de gestión integrado de gestión de la calidad.
- **Alcance de la certificación UNE-EN ISO 14001:** Verificar que el Sistema de Gestión Ambiental cumple los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001, evaluando la identificación y gestión de los aspectos e impactos ambientales derivados de la actividad de Mutua Montañesa. La auditoría comprobará el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, la eficacia de las medidas de prevención y control ambiental y el compromiso con la mejora continua del desempeño ambiental.

El alcance de los servicios de certificación, renovación y evaluación será para todos los centros propios y en arrendamiento de Mutua Montañesa, en cada uno de ellos aplicará el siguiente alcance en función de cada norma;

- La prestación de servicios profesionales de gestión administrativa o servicios corporativos generales.
- La prestación de los servicios de asistencia sanitaria de urgencias, consultas externas, rehabilitación, valoración funcional, tratamiento ambulatorio, INCLUYE tratamiento quirúrgico y hospitalización en sus diferentes especialidades.



Mutua Montañesa

Muy fácil

- La prestación de los servicios de asistencia sanitaria de urgencias, consultas externas, rehabilitación, valoración funcional, tratamiento ambulatorio, SIN TRATAMIENTO quirúrgico y hospitalización en sus diferentes especialidades.
- La prestación del servicio de control de la incapacidad temporal como centro asistencial perteneciente a Mutua Montañesa.
- La prestación de los servicios centrales: depósito de farmacia, diagnóstico por imagen; y los servicios de apoyo: administración, admisión y atención al usuario.
- Extracción de muestras y gestión de la realización de análisis clínicos.
- Servicio Transfusional.

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN / CENTRO DE TRABAJO	MM AVILA	MM MÉRIDA	MM BARCELONA	MM MIRANDA DE EBRO	MM CÁCERES	MM PLASENCIA	HOSPITAL MM SANTANDER	MM SANTANDER (SERVICIOS CENTRALES CORPORATIVOS)	MM CASTRO URDIALES	MM TORRELAVEGA	MM GIRONA	MM OLOT	MM LEÓN	MM MADRID	MM MURCIA	MM PALENCIA	MM VIGO	MM SALAMANCA	MM VALLADOLID
La prestación de servicios profesionales de gestión administrativa o servicios corporativos generales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
La prestación de los servicios de asistencia sanitaria de urgencias, consultas externas, rehabilitación, valoración funcional, tratamiento ambulatorio, INCLUYE tratamiento quirúrgico y hospitalización en sus diferentes especialidades.							X												
La prestación de los servicios de asistencia sanitaria de urgencias, consultas externas, rehabilitación, valoración funcional, tratamiento ambulatorio, SIN TRATAMIENTO quirúrgico y hospitalización en sus diferentes especialidades.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
La prestación del servicio de control de la incapacidad temporal como centro asistencial perteneciente a Mutua Montañesa.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
La prestación de los servicios centrales: depósito de farmacia, diagnóstico por imagen; y los servicios de apoyo: administración, admisión y atención al usuario.		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X		X	X
Extracción de muestras y gestión de la realización de análisis clínicos.			X				X				X								
Servicio Transfusional.							X												

Alcance de normas a certificar / evaluar / renovar por centro de trabajo propio y/o arrendado de Mutua Montañesa;

	MM AVILA	MM MÉRIDA	MM BARCELONA	MM MIRANDA DE EBRO	MM CÁCERES	MM PLASENCIA	HOSPITAL MM SANTANDER	MM SANTANDER (SERVICIOS CENTRALES CORPORATIVOS)	MM CASTRO URDIALES	MM TORRELAVEGA	MM GIRONA	MM OLOT	MM LEÓN	MM MADRID	MM MURCIA	MM PALENCIA	MM VIGO	MM SALAMANCA	MM VALLADOLID
ISO 9001	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
UNE 17903		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
ISO 14001	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Los servicios objeto del contrato comprenderán, como mínimo;

1. Planificación de las auditorías, incluyendo la elaboración y comunicación del plan de auditoría anual.
2. Realización de las auditorías externas, conforme a los requisitos de acreditación de la entidad certificadora y a las normas objeto de certificación.
3. Auditoría inicial, en caso de ser necesaria por cambio de entidad certificadora o por ampliación del alcance de certificación.
4. Auditorías de seguimiento, durante el periodo de vigencia del certificado.
5. Auditoría de renovación o recertificación, al finalizar el ciclo de certificación.
6. Emisión de los informes de auditoría, incluyendo la descripción de hallazgos, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.
7. Revisión de las acciones correctivas, cuando proceda, y verificación del cierre de las no conformidades detectadas.
8. Emisión, mantenimiento, renovación y, en su caso, ampliación del alcance de los certificados correspondientes a las normas objeto del contrato.
9. Atención técnica para la resolución de consultas relacionadas con el proceso de certificación durante la vigencia del contrato.



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

10. Cualquier otra actuación exigida por las normas de acreditación (ENAC u organismo de acreditación equivalente) necesaria para mantener la validez de la certificación.



3. CONDICIONES GENERALES

3.1. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

El contrato tendrá una duración de 26 meses. Los plazos de ejecución del contrato, conforme el alcance referido en el punto anterior serán:

NORMA ISO / UNE	HITO AUDITORIA 2026	HITO AUDITORIA 2027	HITO AUDITORIA 2028
ISO 9001	AUDITORÍA SEGUIMIENTO 1	AUDITORÍA SEGUIMIENTO 2	AUDITORÍA RENOVACIÓN
UNE 17903	AUDITORÍA SEGUIMIENTO 1	AUDITORÍA SEGUIMIENTO 2	AUDITORÍA RENOVACIÓN
ISO 14001		AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN	AUDITORÍA SEGUIMIENTO 1

3.2. CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS

LUGAR DE EJECUCIÓN

La empresa adjudicataria deberá realizar tantas auditorías y actuaciones como sean necesarias, en los centros de trabajo que estime conveniente, para llevar a cabo los hitos anteriores y que son del alcance de esta propuesta de servicios profesionales;

- **UNE-EN ISO 9001:2015** _ 2 auditorías de seguimiento / 1 auditoría de renovación.
- **UNE 179003:2013** _ 2 auditorías de seguimiento / 1 auditoría de renovación.
- **UNE-EN ISO 14001:2026** _1 auditoría de certificación / 1 auditoría de seguimiento

Se contempla la posibilidad de llevar a cabo los servicios profesionales contratados de forma presencial, remota o mixta (combinando presencial y remota), tras acuerdo entre las partes, correspondiéndole a la Mutua modificar el formato en función de sus necesidades o de circunstancias ajenas a la organización.

N.º de profesionales de Mutua Montañesa a los que se aplica la certificación (a fecha de agosto de 2026): **328**.

EQUIPO DE PROYECTO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el licitador ofrecerá un servicio que permita disponer de los recursos con los perfiles necesarios en cada momento, para satisfacer las necesidades requeridas dentro de los plazos acordados.

En caso de que el equipo sufriera modificaciones durante la duración del contrato, estos cambios deberán ser aceptados previamente por Mutua Montañesa. Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, deberá comunicarse por escrito a Mutua Montañesa, informando y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de las nuevas personas que ostentarán los perfiles requeridos, así como el motivo justificativo de las mismas.

La empresa licitadora deberá acreditar que los diferentes perfiles profesionales que asigne al proyecto tienen las capacidades, experiencia y conocimiento que se requieren en función del rol asignado y en base a las certificaciones que en el presente pliego se estimen oportunos para cada perfil. La empresa licitante deberá acreditar la experiencia profesional de las personas adscritas al servicio. Mutua Montañesa podrá solicitar documentación adicional que valide la documentación presentada por los solicitantes.

CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE PROYECTO

La propuesta detallará el equipo de trabajo destinado a la ejecución del servicio, así como las funciones a desempeñar por cada miembro del equipo indicando su dedicación por fases/actividades. Los perfiles mínimos exigidos son:

- **Auditor Jefe:** dirige reuniones inicial y final, coordina equipo auditor y es responsable del contenido del informe. Además de asumir las siguientes funciones:
 - Interlocución con niveles de responsabilidad de Mutua Montañesa.
 - Coordinación de la ejecución de los trabajos.
 - Realización de la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas.
 - Supervisión y control de la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.
 - Validación con Mutua Montañesa de los entregables requeridos y desarrollados por su equipo para cada fase del trabajo.
- **Auditor:** participa en el desarrollo de la auditoría según las pautas del Auditor Jefe.

ROL	EXPERIENCIA
Auditor Jefe	Más de 10 años en evaluación de sistemas integrados de gestión de la calidad.
Auditor	Más de 6 años en evaluación de sistemas integrados de gestión de la calidad.

Todas las personas adscritas a la ejecución del proyecto deberán acreditar su experiencia profesional, titulación, formación, conocimiento y experiencia en proyectos similares.

PROPUESTA TÉCNICA – PLAN DE PROYECTO

Las empresas licitadoras deberán aportar un plan de proyecto por cada una de las normas que conforman el sistema integrado de gestión de calidad de Mutua Montañesa, que deberá incluir las diferentes fases previstas, los plazos, hitos y entregables para cada una de ellas. La propuesta técnica comprenderá los siguientes puntos:

- **Presentación:** Definición de los objetivos generales del servicio y alcance de la propuesta presentada.
- **Metodología a seguir:** detalle de las metodologías y procedimientos de trabajo a emplear para el proceso de auditoría.
- **Plan de Trabajo:** Calendario de auditorías detallado, número de jornadas de auditoría propuesto por centro de trabajo, planificación de las distintas actividades, cronograma y descripción de los entregables propuestos para la prestación del servicio:
 - Planificación de la auditoría y comunicación del plan de auditoría definido.



Mutua Montañesa

Mmuy fácil

- Evaluación de los requisitos descritos en cada una de las normas.
- Estudio de la documentación necesaria, previa notificación de los documentos requeridos.
- Visitas y/o entrevistas que se consideren necesarias a los centros de trabajo MM.
- Elaboración y presentación del informe de los resultados.
- Emisión del certificado correspondiente junto con 2 copias enmarcadas.

La empresa adjudicataria deberá acordar con Mutua Montañesa, antes de la elaboración del plan de auditoría, la planificación temporal de cada uno de los hitos previstos, para ajustarse a las necesidades operativas que Mutua Montañesa pudiera tener. Este hecho podría llegar a suponer alguna leve modificación en la propuesta inicial presentada

- **Equipo de Trabajo:** identificación de las personas que constituirán el equipo de trabajo, incluyendo su perfil de experiencia y formación, conocimientos específicos y grado de dedicación al proyecto.



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

4. FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO

En la factura deberá figurar **obligatoriamente** el número de expediente asignado a la presente licitación.

La forma de pago será por transferencia bancaria a la cuenta que previamente el contratista designe mediante certificado de titularidad bancaria.

SERVICIO	PRESUPUESTO S/I
2026_Trabajos de auditoria según HITOS de plazo definidos	7.000,00 €
2027_Trabajos de auditoria según HITOS de plazo definidos	10.500,00 €
2028_Trabajos de auditoria según HITOS de plazo definidos	10.500,00 €

Cada una de las anulidades serán facturadas en función de la realización de cada hito de evaluación definidos para estos servicios profesionales, y en todo caso, a la entrega de los informes de cada evaluación de seguimiento, renovación o certificación.

Todos los costes asociados a los desplazamientos, alojamiento y manutención del equipo auditor, que puedan tener lugar durante la ejecución del proyecto correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, quien deberá considerar a efectos de incluirlos en la propuesta económica y sin que se permita su repercusión futura durante la ejecución del contrato.

5. SUPERVISION DE TAREAS

Mutua Montañesa designa al responsable de Modelos de Gestión y Calidad, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.