



Junta de Andalucía

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de renovación y seguimiento de la certificación del sistema integrado de calidad, medioambiente y teleasistencia de la ASSDA

Expediente CONTR-2024-25259



JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 1 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGws6LuA3lzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Índice de contenidos

1	Introducción.....	3
2	Objeto del contrato.....	3
3	Especificaciones técnicas.....	4
3.1	Descripción del sistema de gestión de la Agencia y su certificación.....	4
3.1.1	Actividades certificadas.....	4
3.1.2	Emplazamientos.....	5
3.1.3	Datos de personas por centro de trabajo.....	6
3.1.4	Otra información relevante del sistema integrado de gestión de la Agencia.....	7
3.2	Descripción de los trabajos.....	7
3.2.1	Personal técnico responsable.....	7
3.2.2	Equipo auditor.....	8
3.2.3	General.....	8
3.2.4	Calendario y plan de auditorías.....	9
3.2.5	Visita de auditoría e informe.....	9
3.2.6	Plan de acciones correctivas y cierre de la auditoría.....	10
3.2.7	Concesión de licencia para el uso de la marca.....	10

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 2 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1 Introducción

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante, ASSDA), creada en virtud del artículo 18.1 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía, se configura como agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La ASSDA goza de personalidad jurídica pública diferenciada, con plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, autonomía de gestión, así como patrimonio y tesorerías propios.

Los estatutos de la ASSDA en su artículo 6.1 establecen que se implantará un sistema de gestión de calidad cuyo objetivo principal será fomentar y alcanzar la calidad en el desarrollo de sus competencias y en el cumplimiento de las funciones que tiene atribuidas.

La ASSDA cuenta desde 2012 con la certificación externa de su sistema de gestión. Esta certificación incorpora los requisitos en materia de gestión de calidad descritos en las normas UNE EN ISO 9001:2015 y UNE 158401:2007 en el caso de teleasistencia, así como los establecidos en relación a la gestión ambiental en la norma UNE-EN ISO 14001:2015.

Los actuales certificados del sistema de gestión fueron expedidos por la entidad de certificación AENOR con fecha 6 de julio de 2021 con una vigencia de 3 años, hasta el 6 de julio de 2024. La última auditoría externa prevista para noviembre de 2023 se corresponde con la 2ª y última de seguimiento del ciclo de certificación.

2 Objeto del contrato

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de seguimiento y renovación de la certificación del sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y teleasistencia de la ASSDA conforme a las normas de referencia:

- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad. Requisitos.
- UNE 158401:2019 Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de Teleasistencia. Requisitos.
- UNE-EN ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental. Requisitos.

La conformidad del sistema de gestión con las normas de referencia se determinará mediante la realización de auditorías externas de certificación.

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 3 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Las auditorías externas a realizar en el ámbito de este contrato serían las siguientes:

- 2024: Auditoría de renovación de la certificación.
- 2025: Auditoría 1ª de seguimiento de la certificación.
- 2026: Auditoría 2ª de seguimiento de la certificación.

3 Especificaciones técnicas

3.1 Descripción del sistema de gestión de la Agencia y su certificación

3.1.1 Actividades certificadas

En el Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía:

- Expedición de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco.
- Gestión de las prestaciones asociadas a la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco.
- Prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Gestión y coordinación del programa Incorpora Andalucía.

En el Área de Adicciones:

- Recepción, valoración de protocolos y gestión de ingresos de los recursos de la red asistencial pública para las drogodependencias y adicciones en Andalucía.
- Elaboración del indicador de admisiones a tratamiento de Andalucía.
- Gestión de incidencias y control de accesos del sistema de información del plan andaluz sobre drogas y adicciones (siPASDA).
- Gestión, planificación y supervisión del proceso terapéutico de personas con problemas de drogodependencias y adicciones, incluyendo la prestación de servicios de acogida e ingreso en centros terapéuticos, actividades socioeducativas, ocupacionales, psicoterapéuticas, incluyendo diseño, y sociosanitarias.

La certificación de calidad es aplicable a todo el alcance, mientras que la certificación de medio ambiente no aplica al Área de Drogodependencias e Inclusión.

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 4 / 10
VERIFICACIÓN	NjyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En cuanto al proceso terapéutico en comunidad terapéutica, cabe señalar que incluye requisitos relacionados con la atención sanitaria y otros específicos (sistema de autocontrol en cocina y plan de prevención y control de *legionella*).

Por otra parte, la certificación específica según la norma de teleasistencia (UNE 158401:2019) es aplicable al Servicio Andaluz de Teleasistencia, con el siguiente alcance:

- Servicio de teleasistencia fija y móvil con unidad móvil para actividades de mantenimiento del equipo tecnológico de teleasistencia.
- Servicio de teleasistencia avanzada con interconexión con los servicios profesionales de los sistemas sanitarios.
 - Prestaciones en el domicilio: Instalación y mantenimiento de sistemas de detección de situaciones de riesgo por incidencias domésticas.
 - Prestaciones fuera del domicilio: Supervisión por geolocalización, detección ante situaciones de riesgo y teleasistencia móvil.
 - Prestaciones en colaboración con los servicios sanitarios y sociales:
 - Gestión de citas médicas. Agenda.
 - Integración de las plataformas de Servicios de salud y sociales.
 - Establecimiento de protocolos de información, de derivación, de actuación en función del estado de la persona en coordinación con otros servicios.
 - Programas de atención integral:
 - Promoción del envejecimiento saludable.
 - Detección y prevención de situaciones de maltrato.
 - Programa de atención personalizada al colectivo LGTBI.
 - Programa de atención en situaciones de duelo.
 - Atención emocional en fechas especiales.
 - Prevención ante acciones delictivas

3.1.2 Emplazamientos

Los emplazamientos incluidos en el alcance de la certificación son los servicios centrales de la ASSDA, la sede del Servicio Andaluz de Teleasistencia de Málaga y las seis comunidades terapéuticas (en adelante CT) gestionadas por la ASSDA situadas en Almonte y Cartaya (Huelva), La Línea y Tarifa (Cádiz), Mijas (Málaga) y Los Palacios (Sevilla).

La ubicación de los centros es:

- Servicios centrales: Polígono Hytasa, calle Seda, 5, 41071. Sevilla. En esta sede se ubica la central de Sevilla del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Central del Servicio Andaluz de Teleasistencia de Málaga: C/ Marie Curie nº 6, bajo derecha, edificio CITIC, parque tecnológico de Andalucía. 29590, Campanillas (Málaga).

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 5 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Comunidades terapéuticas:
 - Centro Tarifa. Carretera Nacional 340, Km. 71, 11380 Tarifa (Cádiz).
 - Centro La Línea. Avenida España, 96-98. 11300 La Línea de la Concepción (Cádiz).
 - Centro Cartaya. Finca Valle Salado, Ctra. Nacional 431, Km. 107. 21450 Cartaya (Huelva).
 - Centro Almonte. Carretera de los Cabezudos, Km. 23, 21730 Almonte (Huelva).
 - Centro Mijas. Casa de los Forestales. Cerro del Pulpito. Enterríos. (Málaga).
 - Centro Los Palacios. Carretera del Monte, Km. 4. 41720 Los Palacios y Villafranca (Sevilla).

La certificación de calidad es aplicable a todos los emplazamientos. En las comunidades terapéuticas no son aplicables ni la certificación de medio ambiente ni la de teleasistencia.

3.1.3 Datos de personas por centro de trabajo.

Las siguientes tablas muestran el número de personas que desarrollan su trabajo en cada uno de los centros de trabajo:

Centros de trabajo	Dirección		Personal propio (Nº)		Personal externo (Nº)
			Horario general	Horario a turno	
Servicios centrales	Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía	Jefatura de Teleasistencia	37	322	
		Resto de Jefaturas	101		
	Área de Adicciones		7		
	Secretaría General-Dirección Gerencia		126		12
Central SAT Málaga	Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía. Jefatura del Servicio Andaluz de Teleasistencia		13	250	
	Secretaría General. Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		4		2
CT Almonte	Área de Adicciones		13	12	
CT Cartaya	Área de Adicciones		14	13	
CT La Línea	Área de Adicciones		9	9	
CT Los Palacios	Área de Adicciones		14	13	
CT Mijas	Área de Adicciones		12	12	
CT Tarifa	Área de Adicciones		11	15	

El personal a turnos de las sedes de teleasistencia se corresponde a personal teleasistente y personal supervisor. En las comunidades terapéuticas son los monitores y monitoras las personas que trabajan a turnos.

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 6 / 10
VERIFICACIÓN	NjyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3.1.4 Otra información relevante del sistema integrado de gestión de la Agencia

La documentación general (Manual del sistema, Política de gestión) del sistema es común para todos los emplazamientos. Los procesos transversales están centralizados: gestión de recursos humanos, soporte informático, mantenimiento, contratación de materiales y servicios, etc.

Los siguientes procesos, que forman parte de los servicios prestados por la Agencia, son realizadas por empresas externas: instalación y mantenimiento de los dispositivos de teleasistencia, estampación de la Tarjeta Andalucía junta sesentaycinco.

3.2 Descripción de los trabajos

Las auditorías se desarrollarán de forma integrada y conjunta para todos los centros de trabajo incluidos en el alcance del sistema de gestión y las normas aplicables a cada línea de actividad certificadas.

En todo caso, el adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales que le afecte a su actividad, esto es, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y el Reglamento de los Servicios de Prevención publicado mediante Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como coordinar los trabajos que desarrolle en las instalaciones de la Agencia con las personas responsables de la prevención de riesgos laborales de la misma.

3.2.1 Personal técnico responsable

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable del expediente de certificación, que formará parte del equipo auditor asignado al servicio, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutora de la empresa adjudicataria frente a la ASSDA, canalizando la comunicación con el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 7 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente con la ASSDA, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la ASSDA acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato
- f) Garantizar que mientras los profesionales puestos a disposición del servicio objeto del presente contrato se encuentren en alguno de los centros de la ASSDA cumplan con las normas de seguridad de la ASSDA y cuenten con los correspondientes distintivos que identifique como trabajadores de la empresa adjudicataria.

3.2.2 Equipo auditor

El equipo de trabajo asignado al servicio estará constituido por, al menos, dos personas, asumiendo una de ellas la jefatura del equipo. La persona responsable del equipo auditor se encargará de conducir la reunión inicial, coordinar al resto del equipo durante todo el proceso y realizar la lectura del informe en la reunión final, incluyendo la aclaración de las posibles no conformidades que pudieran haberse detectado.

3.2.3 General

En el momento de la contratación, los certificados vigentes de conformidad con las normas de calidad, medioambiente y teleasistencia tienen como fecha de expiración el 06/07/2024.

La entidad que resulte adjudicataria, deberá realizar los siguientes trabajos:

Año 2024:

- a) Planificación y realización de la auditoría de renovación de las certificaciones.
- b) Revisión del plan de acciones correctivas de la auditoría, en caso de que este fuera necesario.
- c) Comunicación de la conformidad del sistema de gestión con los requisitos asociados a las certificaciones.
- d) Envío a la ASSDA de los certificados de conformidad.

Año 2025:

- a) Planificación y realización de la 1ª auditoría de seguimiento del ciclo de certificación.
- b) Revisión del plan de acciones correctivas de la auditoría, en caso de que este fuera necesario.
- c) Comunicación de la conformidad del sistema de gestión con los requisitos asociados a las certificaciones

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 8 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Año 2026:

- a) Planificación y realización de la 2ª auditoría de seguimiento del ciclo de certificación.
- b) Revisión del plan de acciones correctivas de la auditoría, en caso de que este fuera necesario.
- c) Comunicación de la conformidad del sistema de gestión con los requisitos asociados a las certificaciones

Los medios materiales y personales que hayan de ser empleados para la prestación del servicio serán, en todo caso, dependientes y de la exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria, que asumirá el cumplimiento de las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social que establecen las disposiciones vigentes. El personal adscrito a la prestación del servicio no tendrá relación laboral alguna con la ASSDA.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la ASSDA.

3.2.4 Calendario y plan de auditorías.

La empresa adjudicataria elaborará 3 planes de auditoría a lo largo de la vigencia del contrato para los años 2024, 2025 y 2026, que deberán enviarse al correo calidad.assda@juntadeandalucia.es con una antelación de 1 mes y medio de la realización de la auditoría, con el fin de posibilitar a la ASSDA la organización de los recursos requeridos durante la auditoría. Cada plan incluirá al menos, los datos de la empresa, los datos del equipo auditor, las funciones y responsabilidades, las direcciones de los centros a auditar, el objeto y alcance de la auditoría, la fecha de inicio y de fin de la auditoría, las matrices de actividades de la auditoría según la norma de referencia.

3.2.5 Visita de auditoría e informe.

La auditoría comenzará con una reunión inicial que se desarrollará en los servicios centrales de la ASSDA, en la que participará el equipo auditor y las personas que designe la ASSDA. En esta reunión se acordará el horario de visita a los diferentes centros de trabajo incluidos en el plan de auditoría. Una vez finalizada la reunión inicial comenzará la auditoría.

En el desarrollo de la auditoría, la empresa adjudicataria comprobará la conformidad del sistema integrado de gestión de la ASSDA con los requisitos establecidos en las normas de referencia, en la legislación aplicable y en la información documentada del sistema de gestión.

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 9 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Los resultados de la auditoría deberán ser recogidos por el equipo auditor en un informe cuyos resultados serán expuestos y entregados a la ASSDA en los servicios centrales, el último día de auditoría antes de las 14:00 horas. El informe será único y deberá incluir, al menos, las no conformidades, las observaciones, los puntos fuertes y las oportunidades de mejora detectados.

3.2.6 Plan de acciones correctivas y cierre de la auditoría

Si en la auditoría inicial o en una auditoría de seguimiento, renovación o extraordinaria existiesen no conformidades, la empresa adjudicataria deberá dar un plazo de, al menos, 30 días naturales para que la ASSDA presente un plan de acciones correctivas para corregirlas, así como cuantas evidencias sean necesarias para demostrar la eficacia de las mismas. Si éstas fuesen insuficientes la organización tendrá un plazo de, al menos, 15 días naturales, tras la petición realizada por la entidad adjudicataria, para presentar la ampliación solicitada.

Una vez que el organismo dé por válidas las correcciones propuestas deberán emitir una resolución escrita informando de la conformidad del sistema de gestión de la ASSDA con las normas de referencia. Junto con el escrito, en el año que corresponda la renovación del certificado, previsiblemente en 2021, el organismo de certificación enviará dos originales del certificado de conformidad con cada una de las normas.

Con la remisión del escrito de conformidad se dará por cerrada la auditoría de cada anualidad.

3.2.7 Concesión de licencia para el uso de la marca

Durante el período de vigencia del certificado la empresa adjudicataria deberá otorgar a la ASSDA una licencia de uso de la marca, que será utilizada por la ASSDA de acuerdo su reglamento de certificación de sistemas de gestión y de sus marcas de conformidad.

JESUS GARCIA MARTINEZ		08/02/2024 14:01:51	PÁGINA: 10 / 10
VERIFICACIÓN	NJyGws6LuA3IzJ0VW1bVJYYRC07Bp0	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	