

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE AUDITORÍA DE LAS CUENTAS ANUALES Y AUDITORÍAS DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA PARA LA TUTELA DE ADULTOS PERTENECIENTE A LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2023-2025” (3 LOTES).

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos (AMTA), es un ente de derecho público adscrito a la Consejería de Familia, Juventud y Política Social entre cuyos fines figura el deber inexcusable de la curatela a las personas adultas con medidas de apoyo judiciales que residan en la Comunidad de Madrid, el fomento de actividades dirigidas a su inclusión social facilitando una atención personal, la administración de los bienes de las personas curateladas cuando así lo determine la sentencia judicial o la información, orientación y asesoramiento a padres, familiares y otros curadores.

La entrada en vigor de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, ha supuesto una modificación radical del anterior sistema de protección, basándose en un paradigma que se centra en el respeto a la voluntad, deseos y preferencias de la persona con discapacidad y su máxima autonomía, estableciendo un sistema de medidas de apoyo, que permita a la persona el desarrollo de su proceso vital con la menor intensidad de apoyo.

En ese proceso de adaptación a la nueva realidad jurídica y social que implicará incluso la creación de la nueva Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad, la AMTA está llevando a cabo numerosas acciones dirigidas a revisar y modificar sus procesos de trabajo para ajustarlos al nuevo modelo de intervención, entre ellos, la implantación de un sistema de gestión de calidad que contribuya a la mejora continua de sus procedimientos y con ello, a la mejora del servicio público esencial que tiene encomendado.

A su vez, la legislación vigente obliga a la AMTA a someter anualmente a una auditoría externa independiente sus cuentas, cumpliendo con la normativa reguladora de la actividad auditora. También en la ley 8/2019, de 10 de abril, de Reforma de la Ley 4/1995, de 21 de marzo, de creación de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos se establece la obligación de someter a auditoría externa las cuentas anuales y la cuenta general justificada de las personas apoyadas por la Agencia.

Ante la realidad descrita, con el presente contrato se persiguen los siguientes

OBJETIVOS:

A través del sistema integral de auditorías se pretenden varios objetivos dirigidos a la mejora continua de las intervenciones que la Agencia realiza para apoyar a



las personas adultas con discapacidad en base a los cargos para los que ha sido designada, así como a la prestación de un servicio público de la mayor calidad y eficiencia, siendo sus objetivos:

- Comprobar la adecuación de las cuentas anuales del ente público a lo establecido en la normativa vigente, dando cumplimiento íntegro a los preceptos requeridos.
- Controlar el estado de las cuentas de las personas con discapacidad para las que la Agencia haya sido designada judicialmente para la asistencia y/o representación en la gestión de su patrimonio.
- Comprobar el cumplimiento de los estándares de calidad fijados por la Agencia a través de las instrucciones, protocolos y otras directrices internas, ofreciendo un elemento facilitador para el seguimiento de la actividad y la detección y planificación de acciones de mejora continua.
- Dar cumplimiento al requerimiento de la Norma ISO 9001 que exige el desarrollo de una auditoría interna, al menos con carácter anual, previo a la revisión por la Dirección, en la que se compruebe:
 - Que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la Organización.
 - Que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- Evaluar por parte de una entidad externa acreditada el ajuste del sistema de gestión de calidad de la AMTA a los requerimientos de la Norma ISO 9001 y el compromiso con la carta de servicios.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios para realizar auditorías de calidad, externas e internas, del sistema de gestión de calidad de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos y los procesos, así como la auditoría preceptiva de las cuentas del ente público

2.1 LOTE 1.

Auditoría externa anual de la cuenta de la Agencia y de las cuentas de las personas curateladas.

El objeto del LOTE 1 del contrato consiste en la prestación de los servicios profesionales para la realización de la auditoría externa independiente de las cuentas anuales de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos, para los ejercicios finalizados a 31 de diciembre de 2022, 2023 y 2024 respectivamente. La auditoría dará respuesta a los requerimientos legales vigentes durante la



duración del contrato.

A su vez, también se incluye en el objeto del LOTE 1 la prestación de los servicios para la realización de las auditorías de las rendiciones anuales de las cuentas de las personas curateladas a las que la AMTA presta apoyo en el área patrimonial, en los mismos ejercicios.

2.2 LOTE 2.

Auditorías internas de calidad y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la AMTA.

El objeto del LOTE 2 del contrato es la prestación de los servicios para la realización de auditorías internas de calidad y el mantenimiento técnico del Sistema de Gestión de Calidad de la AMTA.

En cuanto a las auditorías internas de calidad, el objeto del contrato es la prestación de los servicios necesarios para la evaluación de la calidad de los servicios prestados por la AMTA en el marco del servicio público que tiene encomendado, en la que se compruebe, en base a entrevistas a la dirección y a los profesionales, a la revisión de la documentación del sistema de gestión y a la inspección in situ de diferentes elementos objetivables, el cumplimiento de los estándares fijados por la Organización y los resultados alcanzados en la prestación del servicio. El alcance de las auditorías incluirá todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, relacionados con: responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del servicio y medición, análisis y mejora.

En cuanto al mantenimiento del sistema de gestión de calidad se incluye la asistencia técnica y el mantenimiento y actualización de los registros y la documentación relativa al sistema de gestión del sistema de gestión de calidad.

2.3 LOTE 3.

Auditoría de Certificación del sistema de gestión de calidad de la AMTA.

El objeto del LOTE 3 del contrato es la prestación de los servicios para la realización de auditorías de Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos por una entidad externa acreditada conforme a la norma ISO 9001. A su vez, se incluye en el objeto la certificación de calidad de la carta de servicios de la Agencia conforme a los requisitos de la norma UNE 93200:2008.

3. ALCANCE DE LAS AUDITORÍAS Y DE LOS TRABAJOS.

3.1 LOTE 1.

a. Auditoría externa independiente de la cuenta anual de la AMTA

La prestación de los trabajos se realizará de acuerdo con las disposiciones



legales vigentes durante el periodo de ejecución del contrato relativas a la auditoría de cuentas de entes de la naturaleza de la AMTA, así como a las normas de auditoría generalmente aceptadas, publicadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC), e incluirá las pruebas de los libros y registros de contabilidad y otros procedimientos aplicables para expresar una opinión de auditoría de las cuentas anuales.

Los trabajos a desarrollar sobre las cuentas cerradas a 31 de diciembre de los tres ejercicios de duración del contrato incluirán, con carácter general, las siguientes actuaciones:

- Auditoría de los estados financieros de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos correspondientes a cada uno de los ejercicios comprendidos en el contrato. Dichos estados financieros son confeccionados de acuerdo con la normativa contable vigente (en la actualidad, Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas aprobado por Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre), en su adaptación sectorial si la hubiere, por lo que los trabajos de los auditores irán encaminados a formular una opinión sobre si dichos estados financieros expresan, en todos sus aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Ente y del resultado y flujos de sus operaciones en el periodo examinado, de conformidad con el marco normativo que les resulta de aplicación. Estos trabajos se desarrollarán de acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría de carácter general. De conformidad con la legislación vigente, la AMTA está sujeta a la obligación legal de auditar sus cuentas anualmente, por lo que los trabajos descritos en este apartado deberán estar orientados igualmente al cumplimiento de esta obligación legal.
- Auditoría pública de la Cuenta General de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos correspondiente a cada uno de los ejercicios comprendidos en el contrato. Esta Cuenta General está confeccionada de acuerdo con la normativa contable y presupuestaria de aplicación a los entes de derecho público de la Comunidad de Madrid, por lo que los trabajos de los auditores irán en este caso encaminados a verificar si las cuentas anuales representan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de la entidad y la ejecución del presupuesto de acuerdo con las normas y principios contables y presupuestarios que le son de aplicación y contienen la información necesaria y exigible para su interpretación y comprensión adecuada. El trabajo deberá realizarse con aplicación de las Normas de Auditoría del Sector Público aprobadas por la Intervención General de la Administración del Estado y a las normas técnicas que las desarrollen, en particular, en los aspectos relativos a la ejecución del trabajo, elaboración,



contenido y presentación de los informes que, en todo caso, contendrá mención expresa del grado de observancia de la legislación aplicable.

La Agencia sigue aplicando, en aquello que no se opone a la legislación mercantil vigente, la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias.

La auditoría objeto de contratación tiene la naturaleza de auditoría financiera, por lo que su finalidad es emitir una opinión sobre las cuentas anuales en su conjunto, que están integradas por:

- El balance de situación.
- La cuenta de pérdidas y ganancias.
- El estado de cambios del patrimonio neto.
- El estado de flujos de efectivo.
- La memoria correspondiente al ejercicio anual

Adicionalmente, de acuerdo con lo que disponen las normas técnicas de auditoría, el auditor debe expresar en su informe si la información contable que contiene el informe de gestión coincide con la de las cuentas anuales auditadas, y si la otra información (balance de sumas y saldos y la ejecución del presupuesto) presenta incongruencia material con las cuentas anuales o algún otro tipo de incorrección material.

De acuerdo con la legislación vigente el auditor deberá tener en consideración en su informe los eventuales incumplimientos de la normativa aplicable que hubiera comprobado en el transcurso de la realización de su trabajo de auditoría y que, de acuerdo con la norma técnica sobre el concepto de importancia relativa, puedan tener relevancia en la imagen fiel que deben expresar las cuentas anuales.

b. Auditoría de las rendiciones anuales de cuentas de las personas curateladas.

Como elemento de control y evaluación de la intervención llevada a cabo por la AMTA en la gestión anual del patrimonio de aquellas personas con discapacidad para las que ha sido designada en esa materia, se realizarán los siguientes trabajos:

- Relación de saldos a inicio y final del año auditado (el inmediatamente anterior), los ingresos y los gastos, de las personas con discapacidad en las que la AMTA ostenta alguna responsabilidad en la gestión de su patrimonio.
- Auditoría de una muestra de, al menos, el 25% de las rendiciones anuales de cuentas de personas curateladas elaboradas por la AMTA para su presentación en los diferentes juzgados que llevan el control de las medidas de apoyo de cada persona. Durante la duración del contrato, se asegurará



la auditoría de un mínimo del 75% de las cuentas anuales presentadas a los Juzgados en el periodo. En el Anexo I se reflejan datos relativos a las rendiciones de cuentas presentadas y otros datos de gestión.

El alcance de la auditoría incluirá:

- Revisión del saldo inicial.
- Ingresos producidos durante el año. Revisión de los apuntes y adecuación de los importes por los diferentes conceptos de ingresos (sueldos, pensiones, alquileres de inmuebles, ventas de bienes muebles o inmuebles, herencias o cualquier otro concepto que suponga un ingreso).
- Gastos efectuados durante el año. Revisión de los apuntes y criterios de gasto. Comprobación de las órdenes y transferencias bancarias. Revisión de facturas y presupuestos en servicios o compras.
- Adecuación del saldo a final del ejercicio.

3.2 LOTE 2.

a. Auditorías internas de calidad.

El alcance de las auditorías internas de calidad garantizará, en todo caso, el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 por parte del Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos de la AMTA. Queda excluido el requisito 8.3 “Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios” de la Norma ISO 9001:2015.

Al inicio de cada ejercicio, la empresa adjudicataria se reunirá con el responsable de calidad de la AMTA, para revisar todos los atributos y elementos específicos que se evaluarán en las auditorías.

En todo caso, se asegurará la auditoría de toda documentación incluida dentro del Sistema de Gestión de Calidad:

- Documentación general del Sistema de Gestión: control de documentos, control de registros.
- Responsabilidad de la Dirección: Política de calidad, planificación (objetivos de calidad), comunicación interna, revisión por la dirección.
- Comprensión de la Organización y su contexto, incluidas las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como la determinación del alcance de los sistemas de gestión de calidad.
- Gestión de los recursos:
 - Provisión de recursos.



- Recursos humanos (competencia, formación y toma de conciencia).
 - Infraestructura (edificios y local, servicios asociados, equipos para procesos).
- Procesos relacionados con los clientes (personas con discapacidad a las que se presta apoyo por parte de la Agencia):
 - Requisitos relacionados con el servicio prestado.
 - Comunicación con los usuarios/familiares (estudios de satisfacción, quejas y sugerencias).
- Proceso de compras y contratación:
 - Información sobre las compras.
 - Verificación de los productos comprados.
- Producción y prestación del servicio:
 - Control de la producción y prestación del servicio.
 - Validación de los procesos de prestación del servicio.
 - Seguimiento y medición de procesos.
 - Control de los equipos de seguimiento y de medición.
- Validación y seguimiento de proveedores.
- Seguimiento de la mejora continua.
 - Revisión y seguimiento de los objetivos, no conformidades y de las acciones correctivas.

En cuanto a los procesos específicos de la Agencia, en el alcance de las auditorías internas se incluirán auditorías con la frecuencia que se describe en el presente pliego de los procesos:

- Proceso de acogida.
- Procesos económico-administrativos:
 - Gestión económica de las personas apoyadas.
 - Contabilidad pública.
 - Contratación pública.
 - Gestión presupuestaria.
 - Gestión de Recursos Humanos.
- Procesos transversales de gestión y coordinación:
 - Rendición de cuentas.
 - Gestión tributaria.



- Gestión de inmuebles.
- Procesos jurídicos.
- Procesos sociales.

b. Mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

En cuanto al alcance de los servicios técnicos para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la AMTA, se considera que la revisión y actualización continua de los componentes y contenidos, que facilite el seguimiento de los resultados de la actividad y la adaptación de la documentación a los requisitos establecidos por la Norma de referencia, es un aspecto fundamental para la adecuación del sistema de gestión y, con ello, para la mejora continua del servicio prestado por la Agencia.

En el alcance de los servicios técnicos de mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la AMTA se incluirá, al menos:

1. Actividades de Planificación.
 - Colaborar en la planificación de los objetivos generales del sistema y de los objetivos e indicadores de procesos.
 - Desarrollo de las visitas planificadas para apoyo técnico, obtención y análisis de datos.
 - Seguimiento de los elementos de planificación del SGC y establecimiento de registros con ese propósito.
 - Preparación técnica a las diferentes áreas y servicios de la AMTA para las auditorías de certificación de calidad.
2. Actividades de revisión y actualización del Sistema de Gestión de Calidad y de la carta de servicios.
 - Revisión de la documentación del sistema y adecuación a los requerimientos de la Norma de referencia.
 - Gestión de los documentos y los registros del SGC.
 - Actualización de los registros de resultados, nuevos procedimientos y demás aspectos preceptivos.
3. Actividades para la Revisión por la Dirección.
 - Recopilar la información necesaria para la revisión anual por la Dirección.
 - Desarrollar el informe y presentación para la revisión.
 - Asesoría técnica para el análisis de los resultados alcanzados en el SGC.
 - Planificar y documentar el resultado de la revisión por la dirección.
4. Planes de acción procedentes de auditorías.
 - Asesoría técnica para el análisis de las causas relacionadas con las desviaciones y no conformidades detectadas y la propuesta de acciones correctivas.
 - Revisión de los planes de acción propuestos.
 - Seguimiento de las actividades planificadas ante las no conformidades.



3.3 LOTE 3.

El alcance de las auditorías de certificación del sistema de gestión de calidad garantizará, en todo caso, el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la AMTA que son objeto de esta certificación, así como el cumplimiento y evaluación de los compromisos adquiridos en la carta de servicios de la Agencia, conforme a los requisitos de la norma UNE 93200:2008. Queda excluido el requisito 8.3 “Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios” de la Norma ISO 9001:2015.

El alcance se engloba dentro de un ciclo estandarizado de tres años de auditorías ordinarias de certificación y seguimiento que incluye:

- Auditoría de certificación o inicial (primer año del contrato).
- Primera Auditoría de Seguimiento Anual (segundo año del contrato).
- Segunda Auditoría de Seguimiento Anual (tercer año del contrato).

A su vez incluirá las auditorías anuales para la certificación de la carta de servicios de la Agencia conforme a los requisitos de la norma de referencia.

Todas las auditorías o evaluaciones extraordinarias que pudiera considerar necesarias la empresa adjudicataria para la concesión, el mantenimiento, renovación, ampliación o modificación del alcance de la certificación, quedarán expresamente incluidas en el alcance del presente pliego de prescripciones técnicas y no supondrán un gasto adicional para la organización.

En cada una de las fases del ciclo trienal de vigencia de los certificados se incluirán los siguientes trabajos:

- Reunión de apertura con la Alta Dirección.
- Visitas correspondientes a la auditoría inicial o de seguimiento, según proceda.
- Informe de Auditoría inicial o de seguimiento anual, según proceda.
- En el caso de que la empresa adjudicataria considere precisa una auditoría extraordinaria o una evaluación adicional, deberá emitir un informe previo a las mismas con los motivos de tal decisión.
- Reunión de cierre.
- Informes correspondientes a las auditorías extraordinarias o evaluaciones adicionales, si éstas se llevaran a cabo en cualquiera de las fases.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO. METODOLOGÍA Y DESARROLLO TÉCNICO DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA

4.1 LOTE 1

a. Auditoría externa independiente de la cuenta anual de la AMTA.

Si bien la metodología a emplear será la propia de cada entidad licitadora, que actuará con total independencia, se incorpora una breve descripción técnica y metodológica del servicio a desarrollar.



- Fases de ejecución de los trabajos de auditoría

En el transcurso de la ejecución de los trabajos de auditoría se diferenciarán las siguientes fases:

- a) Fase de planificación

En esta fase el auditor procederá a establecer los objetivos, el alcance y la metodología a seguir para alcanzar los objetivos. Más concretamente, comprenderá la adquisición del conocimiento general sobre la AMTA, de su entorno, la evaluación de los circuitos de control interno, la determinación del riesgo de auditoría y, en definitiva, la aplicación de cualquier otro procedimiento que le permita determinar la naturaleza, el alcance y el momento de ejecución del trabajo a realizar, que se documentará en un programa de trabajo escrito.

- b) Fase de realización y asistencia

En esta fase el auditor obtendrá las evidencias suficientes y necesarias, en desarrollo del plan de trabajo previamente determinado, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la auditoría, y asistirá en la preparación de la memoria de las cuentas anuales. En determinados casos el auditor podrá considerar conveniente ejecutar una parte del trabajo de auditoría en una fase preliminar o interina, previa al cierre del ejercicio, para realizar su trabajo con mayor eficiencia o para cumplir con el calendario de finalización y entrega de los informes.

- c) Fase de cierre y emisión de informes

El informe de auditoría expresa la opinión del auditor sobre las cuentas anuales, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas. Carta o Informe de recomendaciones; las normas técnicas de auditoría establecen la obligación del auditor de comunicar a la entidad las debilidades significativas identificadas en el sistema de control interno en el transcurso de su trabajo y, cuando lo crea oportuno, proponer sugerencias constructivas para mejorar este control, comunicar debilidades no significativas y cualquier otro comentario que considere de interés.

- Desarrollo del servicio

La empresa adjudicataria solicitará toda la documentación e información que considere oportuna para la adecuada auditoría de la cuenta anual.

- b. Auditoría de las rendiciones anuales de cuentas de las personas curateladas.**

- Fase de planificación. Los trabajos de auditoría comenzarán con la fase de planificación y coordinación con el responsable del contrato. La idiosincrasia de las rendiciones de cuentas a auditar, que se van elaborando en función de la recepción del conjunto de información que las integra, exige una



adecuada coordinación que garantice el desarrollo de los trabajos en tiempo, sin interferir en la prestación del servicio ni demorar la presentación en los juzgados respectivos.

- Acceso a la documentación. La empresa adjudicataria tendrá acceso a un módulo específico de rendiciones de cuentas de la aplicación informática corporativa de la AMTA, en la que podrá visualizar las rendiciones de cuentas grabadas y cerradas en cada jornada, así como su contenido. Semanalmente, la empresa comunicará los expedientes que ha seleccionado.
- Requerimiento de información. El equipo auditor solicitará cualquier información adicional y evidencia documental que justifique los parámetros incluidos en la rendición de cuentas.
- Informes de auditoría. El equipo auditor presentará un informe individual de cada auditoría realizada que concluirá como “favorable” o “no favorable” con el resultado descrito en la rendición de cuentas, reflejando en ese supuesto los términos que motivan tal consideración. Si la conclusión de “no favorable” es debida a la ausencia de algún documento solicitado, el informe reflejará “no conforme condicionado a presentación del documento “x””.

Con independencia de los informes de auditoría individual de las rendiciones de cuentas seleccionadas por el equipo auditor, la empresa adjudicataria elaborará un listado con los saldos al inicio del ejercicio auditado, movimientos (ingresos y gastos totales) y saldo a 31 de diciembre, de todas las personas con discapacidad a las que la AMTA presta apoyo en la gestión de su patrimonio por designación judicial.

4.2 LOTE 2

a. Desarrollo de las auditorías internas de calidad

Dentro del desarrollo de las auditorías de calidad se incluyen todas las actividades que debe implementar la empresa adjudicataria para la adecuada y completa ejecución de las mismas. Las actividades se dividen entre las específicas de la auditoría y las actividades de apoyo para su desarrollo.

Actividades específicas de las auditorías.

- Mantener entrevistas con el equipo directivo y con los profesionales de la AMTA implicados en los diferentes procesos a evaluar.
- Revisar la documentación de referencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar, in situ, los registros operativos y toda la documentación que facilite la



trazabilidad de la implementación de los procesos y protocolos en cada área o servicio, fundamentalmente a través de la aplicación informática corporativa de la AMTA. La selección de registros se realizará aleatoriamente por parte del auditor, asegurando un número suficiente de casos para evidenciar la tendencia de cumplimiento de los estándares fijados. Estas auditorías se realizarán con una frecuencia trimestral, con el objetivo de evaluación continua y seguimiento de las actividades.

- Inspeccionar y verificar la adecuación y estado de aquellos elementos objetivables, incluidos en el alcance del SGC (especialmente relacionados con aspectos estructurales, equipamiento y condiciones de accesibilidad).
- Identificar y registrar las posibles desviaciones existentes del SGC.
- Registrar la auditoría interna, como requisito propio del Sistema de Gestión de Calidad, con vigencia para un ejercicio.
- Registrar y documentar los resultados de las auditorías trimestrales a los procesos desarrollados por la AMTA.

Actividades de apoyo.

- Constitución y coordinación del equipo de auditores, en su caso.
- Coordinación logística de la visita, que incluye la gestión del transporte y manutención del equipo auditor, y la resolución de cualquier contingencia que se pudiera producir.
- Supervisión de la ejecución de las auditorías y de la calidad y consistencia de los resultados.
- Recopilación de informes y registros derivados de las auditorías, para su entrega sistemática y ordenada a la Dirección de los trabajos.

La empresa adjudicataria debe establecer mecanismos para el seguimiento y control del contrato y para la comunicación, en plazo, de los resultados e incidencias.

b. Servicio técnico de mantenimiento del SGC

El plan anual de visitas para el mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de Calidad de la AMTA, así como para la asesoría técnica, será facilitado por el Área de Gestión y Coordinación de la Agencia tras programación con la empresa adjudicataria e incluirá la previsión para la realización de cada visita, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la ejecución de las mismas.

Desarrollo de las visitas de mantenimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Las visitas de mantenimiento del sistema de gestión de calidad y de asesoría técnica, se celebrarán en la sede de la AMTA, según la previsión que figura en el apartado 5.2 del presente pliego.

Las visitas comenzarán con una reunión inicial con el equipo directivo de la



Agencia, recabando la información necesaria sobre el Sistema de Gestión de Calidad y la planificación del alcance de cada visita.

Las visitas incluirán la revisión y actualización de los datos y elementos del SGC y la asesoría al responsable de calidad y al resto de áreas y servicios implicadas en el desarrollo de las actividades integradas en los procesos que lo constituyen.

Los gastos de desplazamiento, alojamiento y dietas en que pudiera incurrir el equipo de consultores, tanto en las visitas de auditoría de calidad como para los servicios de mantenimiento técnico y todos los costes previstos están incluidos en el alcance del presente pliego de prescripciones técnicas y no supondrán un gasto adicional para la organización.

4.3 LOTE 3

a. Planificación de las Auditorías de Certificación y Seguimiento

La AMTA dispone de un único sistema de gestión de calidad que incluye la totalidad del alcance de sus intervenciones y actividades, correspondiendo a lo reflejado en los Criterios Generales de Acreditación de Entidades de Certificación de la ENAC para organizaciones con un sistema de gestión de calidad único. A su vez, dispone de una única carta de servicios con la que hace público su compromiso con la mejora continua y la transparencia.

El número de auditorías anuales, con independencia de los criterios mínimos exigidos por la ENAC, garantizarán las revisiones del conjunto de los procesos integrados en el sistema de gestión y de calidad y, de forma significativa, de aquellos procesos relacionados con el apoyo a la gestión patrimonial de las personas curateladas por la Agencia, en los números o porcentajes que se indican en el presente pliego. Teniendo en cuenta esto, la entidad de Certificación resultante de la adjudicación realizará la planificación anual de las auditorías de Certificación y Seguimiento del sistema de gestión de calidad en el primer trimestre de cada año del contrato, de acuerdo a los plazos establecidos por la AMTA. A su vez, planificará las auditorías de la carta de servicio de la Agencia en el último trimestre del año.

Este plan contemplará: la fecha, el horario, el nombre de el/los auditor/es y el programa de la auditoría, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la ejecución de dicho plan.

b. Reunión previa al inicio del ciclo de auditorías

Previamente al inicio formal del ciclo de auditorías, se llevará a cabo una reunión de presentación, que tendrá por objetivo la preparación de las actividades de auditoría según las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 sobre Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión e ISO 19011:2018 sobre Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión, en la que la empresa adjudicataria recibirá toda la información pertinente sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la AMTA.



Esta reunión se llevará a cabo con la Alta Dirección de la AMTA, el responsable de calidad de la Agencia, con el equipo directivo y con aquellas personas que designe el director de la Agencia. Se realizará en la sede de la AMTA, C/Guzmán el Bueno 24, y a ella podrán acudir por parte de la empresa adjudicataria, además del equipo auditor, los técnicos o cargos de la empresa que ésta crea convenientes.

c. Reunión de apertura del ciclo de auditorías. Inicio de la auditoría

Previamente a las labores estrictamente auditoras, se llevará a cabo una reunión de apertura con el responsable de calidad y las personas que el Director de la AMTA designe, con objeto de aprobar el plan de auditorías y el programa de las mismas, hacer una introducción sobre el contenido del proceso de auditoría y las actividades que se llevarán a cabo, de acuerdo a las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 sobre Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión e ISO 19011:2018 sobre directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión.

Esta reunión se desarrollará íntegramente en la sede de la AMTA, aunque queda abierta la posibilidad de realizarla vía telemática con las aplicaciones informáticas que se consideren oportunas, si las circunstancias imperantes así lo aconsejan. En todos los casos, la reunión incluirá las siguientes actividades:

- Validar el programa de auditoría y la composición del equipo auditor, incluyendo a los expertos técnicos si los hubiera.
- Validar el plan de auditorías para el ciclo correspondiente que incluirá el calendario y detalles de las visitas, anticipando cualquier dificultad en el desarrollo de las mismas.
- Tanto el programa como el plan de auditorías deberá haber sido enviado por correo electrónico al responsable de calidad de la AMTA, como mínimo, 5 días laborables antes de la reunión.

d. Desarrollo de las visitas correspondientes a la auditoría inicial o de seguimiento.

En el proceso de auditorías anuales se procederá a auditar la totalidad de los procesos de la Agencia, asegurando la auditoría anual de los procesos relacionados con la gestión patrimonial de las personas curateladas por la Agencia, según lo indicado en el presente pliego.

Los miembros del equipo auditor desarrollarán la visita conforme a los requisitos establecidos en la normativa de certificación y a lo acordado en el plan y el programa de auditorías cerrado en la reunión de apertura. Los gastos de desplazamiento, alojamiento y dietas en que pudiera incurrir el equipo auditor y todos los costes previstos están incluidos en el alcance del presente pliego de prescripciones técnicas y no supondrán un gasto adicional para la organización.

El equipo auditor será acompañado por las personas responsables designadas por la Dirección de la AMTA que participarán como observadores en el desarrollo de la auditoría.



e. Reunión de cierre anual

El Proceso anual de Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad y de la carta de servicios de la AMTA concluirá en la sede (C/ Guzmán el Bueno 24 de Madrid) con una Reunión de cierre en la que el auditor líder presentará los hallazgos y conclusiones de la auditoría. Según las circunstancias, dicha reunión podrá hacerse vía telemática.

En dicha reunión se atenderá, en general, a lo reflejado en el punto 6.4.10 de la Norma UNE-EN ISO 19011-2018.

Si se ha documentado alguna No-Conformidad Mayor, se acordará el periodo de tiempo para establecer un plan de acción que trate dichos hallazgos y la necesidad de cualquier actividad posterior a la auditoría para la implementación y revisión de acciones correctivas.

El auditor líder también podrá presentar recomendaciones de oportunidades de mejora cuyos planes de acción serán opcionales por parte de la organización.

En esta reunión se discutirá también cualquier opinión divergente relativa a los hallazgos de la auditoría o las conclusiones entre el equipo auditor y el auditado y, si es posible, resolverse. Si no se resuelve, se registrarán todas las opiniones.

f. Informes de Auditoría Inicial o de seguimiento

El equipo auditor de la empresa adjudicataria deberá preparar y presentar un informe general. Los informes proporcionarán un registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoría, y deberá incluir, como mínimo, lo establecido en el punto 6.5.1 de la Norma UNE-EN ISO 19011-2018. El informe deberá reflejar de forma explícita la auditoría de los procesos relacionados con el apoyo de la Agencia en la gestión del patrimonio de las personas curateladas.

El responsable del contrato podrá remitir sus alegaciones a la entidad certificadora sobre el informe y establecer en el plazo estipulado las acciones correctivas precisas para subsanar las no-conformidades mayores detectadas, si las hubiera.

5. PLANIFICACIÓN Y DIMENSIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PREVISTOS.

5.1 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos descritos en el presente pliego, en función de su naturaleza se llevarán a cabo en las sedes de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos (Calle Guzmán el Bueno nº 22 y nº 24 y Calle Meléndez Valdés nº 35) y en las sedes de las empresas que resulten adjudicatarias.

Todos los trabajos que requieran entrevistas a los profesionales o a la dirección de la AMTA, consulta de documentos escritos o inspección visual del desarrollo de la actividad, se llevarán a cabo en las sedes de la Agencia. No está permitida la extracción de documentación en formato papel.



Los trabajos de coordinación interna de los equipos asignados al contrato, análisis de registros o documentación electrónica, así como el desarrollo de informes y resto de productos contemplados en el apartado 6 del PPT, podrán desarrollarse en la sede de la AMTA o en las sedes de las empresas adjudicatarias.

5.2 PROGRAMACIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS

Las empresas adjudicatarias seguirán la planificación prevista en el PPT y la programación fijada por el responsable del contrato, reflejada en el plan anual de auditorías.

LOTE 1

a. Auditoría externa independiente de la cuenta anual de la AMTA

La auditoría de las cuentas anuales de la AMTA se llevará a cabo siempre garantizando el cumplimiento estricto del plazo establecido legalmente para su presentación antes del 30 de junio de cada ejercicio y, por tanto, permitiendo cumplir previamente con los plazos imprescindibles para su oportuna tramitación, aprobación por parte del Consejo de Gobierno y presentación en los órganos correspondientes antes del 30 de junio de cada ejercicio. Dicho plazo podrá ser modificado si se produjera algún cambio normativo que establezca otros periodos de presentación de las cuentas del Ente.

Con ese objetivo, una vez cerrado el ejercicio financiero y presupuestario sujeto a auditoría, y siempre durante el primer trimestre del año, se llevará a cabo la reunión de planificación con la empresa adjudicataria, quien comenzará a desarrollar las oportunas acciones de auditoría con el alcance descrito en la normativa vigente y en el presente PPT.

La presentación de los informes de auditoría y de toda la documentación exigida en el apartado 6.1 del PPT, deberán ser entregados a la AMTA en su versión definitiva antes del 31 de mayo.

b. Auditoría de las rendiciones anuales de cuentas de las personas curateladas

Las rendiciones anuales de cuentas que se presentan en virtud del artículo 232 del Código Civil y de todas a aquellas que la AMTA presenta voluntariamente en los supuestos en los que la legislación no establece dicha obligación ni le son requeridas por la adutoridad judicial, comienzan a elaborarse en el mes de enero del año posterior al que se refieren, una vez se reciben por parte de las entidades bancarias, organismos oficiales o cualquier otro agente implicado, los datos relativos a los ingresos, gastos y posiciones de cada persona curatelada.



La auditoría prevista en el presente contrato, se llevará a cabo entre el mes de **abril y el mes de julio**, en función de las rendiciones de cuentas que van cerrándose.

LOTE 2

a. Auditorías internas de calidad.

Las auditorías internas incluyen la auditoría trimestral para el seguimiento de los estándares, indicadores y registros operativos, así como la auditoría interna anual del sistema de gestión de calidad.

Con ese objetivo, se realizará una auditoría al final de cada cuatrimestre, que será relativa al cuatrimestre en el que se está realizando. De esa forma, se realizará una auditoría en la **última quincena del mes de marzo, junio, septiembre y diciembre**.

La auditoría interna anual del sistema de gestión de calidad se realizará en la **última quincena del mes de enero**.

b. Visitas para los trabajos de mantenimiento técnico del sistema

Las visitas presenciales para el mantenimiento del sistema de gestión calidad se realizarán según la programación anual establecida entre el responsable de calidad de la AMTA y el auditor líder del equipo asignado al contrato, en horario de mañana de 09 a 14 horas.

LOTE 3

Las auditorías externas independientes, tanto las de certificación como las de mantenimiento, se realizarán entre los meses de marzo y abril de cada año de duración del contrato y las relativas a la certificación de la carta de servicios en el último trimestre.

5.3 DIMENSIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.

LOTE 1

Sin limitar la independencia e intensidad con la que el equipo auditor deba realizar los trabajos de auditoría para la presentación de los informes en los plazos previstos, en base a la experiencia acumulada en los ejercicios anteriores, se estima que las horas de dedicación totales a las distintas fases del proceso de auditoría por parte del equipo señalado en el apartado 7.1 del PPT, asciende a:



| | Horas previstas de dedicación |
|---|-------------------------------|
| Socio-director | 30 |
| Auditor (cuenta anual Agencia) | 80 |
| Auditor (rendiciones cuentas curatelados) | 200 |
| Ayudante auditor (cuanta anual Agencia) | 20 |
| Ayudante auditor (rendiciones de cuentas curatelados) | 200 |

LOTE 2

Las horas mínimas de dedicación del equipo auditor al conjunto de trabajos de auditoría de calidad y mantenimiento técnico del sistema de gestión de calidad descritos en el PPT, son:

| TRABAJOS PRESENCIALES A DESARROLLAR | Nº JORNADAS | Nº HORAS |
|--|-------------|-----------|
| Auditorías trimestrales de cumplimiento de estándares | 4 | 24 |
| Auditoría interna de calidad anual | 2 | 12 |
| Revisión por la dirección | 2 | 12 |
| Visitas de mantenimiento técnico del SGC y acompañamiento auditoría externa de calidad | 8 | 48 |
| Total | 14 | 96 |

| TRABAJOS CONSULTORÍA E INFORMES | Nº HORAS PREVISTAS |
|------------------------------------|--------------------|
| Informes auditorías trimestrales | 12 |
| Auditoría interna de calidad anual | 6 |
| Revisión por la dirección | 12 |
| Mantenimiento sistema | 24 |
| Total | 54 |



LOTE 3

Las jornadas de auditoría que deberá realizar la empresa adjudicataria serán conformes a lo establecido en los criterios por ENAC (En el Anexo I se ofrecen datos sobre plantilla, horarios y sedes). No obstante, con el objetivo de garantizar una mayor profundidad de la auditoría centrada en las intervenciones profesionales sobre los procedimientos de gestión patrimonial, se preveen las siguientes jornadas anuales de auditoría en cada año de ejecución del contrato.

| | Año 1 | Año 2 | Año 3 | Total |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Sistema de gestión de calidad | 7 | 2 | 2 | 11 |
| Carta de servicios | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Total | 8 | 3 | 3 | 14 |

6. PRODUCTOS FINALES Y PLAZOS DE ENTREGA.

6.1 LOTE 1

a. Auditoría externa independiente de la cuenta anual de la AMTA

- Informe de auditoría externa, confeccionado y redactado de acuerdo con las normas técnicas y legales vigentes en el momento de la emisión, de las Cuentas Anuales de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos. En todo caso, el informe dará respuesta a los requerimientos legales para las entidades de la naturaleza de la Agencia.
- Informe de auditoría pública, en al menos una doble vertiente financiera y de regularidad o cumplimiento, confeccionado y redactado de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público vigentes en el momento de la emisión, de la Cuenta General (Expediente de Liquidación de Presupuestos, Balance de Situación y Cuentas de Resultados, anexos, etc...) de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos.
- Análisis y reconsideración de los procedimientos administrativos seguidos en la práctica y recomendaciones sobre el sistema de control interno, en las que se señalen aquellos aspectos o sugerencias que, surgidas en el proceso de revisión, sirvan para la permanente adecuación a sus finalidades del sistema de control interno, y que no se hubiera considerado necesario o pertinente incluir en los correspondientes informes.
- Cuantas notas explicativas se considere oportuno transmitir, así como todos aquellos informes o aspectos de los mismos que no hayan sido citados pero que sean necesarios para adecuar la labor y los resultados de la Auditoría Externa a las normas técnicas y legales que pudieran estar vigentes en cada momento.



Plazo de presentación.

El conjunto de los informes que integran la auditoría anual independiente de las cuentas de la AMTA debe ser entregada al responsable del contrato antes del día 31 de mayo del año posterior al que se refieren. Se entregarán dos copias originales encuadradas en formato físico, y la copia en formato digital, asegurando su validez y ajuste a lo requerido por la normativa vigente en cada momento para este tipo de informes y documentos generados en las auditorías.

b. Auditoría de las rendiciones anuales de cuentas de las personas curateladas.

- Relación de todas las personas con discapacidad con medida de apoyo judicial en el área económica, reflejando el saldo al inicio del ejercicio, movimientos (ingresos y gastos totales) y saldo a 31 de diciembre del ejercicio auditado. El informe se realizará en una versión que permita identificar a las personas y una anonimizada.
- Informe individualizado de cada rendición de cuentas anual justificada que ha sido auditada, firmado por el auditor que la ha llevado a cabo, con la clasificación descrita en el apartado 4.1.b del PPT.
- Informe global de las auditorías anuales realizadas, con datos compilados y descripción estadística, así como propuesta de mejoras, en su caso.

Plazo de presentación.

La relación final de saldos y movimientos de las personas con medida de apoyo en el área económica se presentará visado al responsable del contrato, como máximo, quince días después de la conclusión de las rendiciones anuales de cuentas.

Los informes individuales de auditoría de las rendiciones de cuentas se presentarán al responsable del contrato en un plazo máximo de 10 días naturales desde el viernes de la semana en que han sido seleccionados los correspondientes expedientes, de tal forma que permitan su presentación progresiva junto con el resto del expediente que se remite a los juzgados.

El informe global de las auditorías de rendiciones se presentará en quince días naturales tras la conclusión de las mismas.

6.2 LOTE 2

a. Informes de las auditorías trimestrales.

Al concluir las auditorías trimestrales, la empresa adjudicataria deberá entregar al responsable de calidad de la AMTA, un informe de auditoría en formato electrónico (pdf y Word) relativo a cada una de las unidades/servicios auditados. El informe incluirá:



- Introducción, alcance y objetivos y de la auditoría. Referencia, en su caso, a la norma de referencia.
- Trabajo de campo de la auditoría. Breve descripción del proceso de auditoría (localización, horario, nombre del auditor). Profesionales auditados (Nombre y apellidos, servicio). Documentación auditada. Alcance de la auditoría (programa de la auditoría e ítems auditados). Proceso de auditoría y metodología empleada.
- Resultados de la auditoría. Resultado global alcanzado. Representación gráfica comparativa de los resultados obtenidos en cada cuatrimestre (y anualmente). Definición y descripción de los hallazgos detectados, según criterios de criticidad y frecuencia. Descripción de las buenas prácticas identificadas.
- Resultados consolidados de indicadores en el periodo y acumulado anual.

Plazo de entrega

El informe de cada auditoría trimestral se entregará al responsable de calidad de la AMTA en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de la auditoría. El informe consolidado con los resultados anuales se entregará quince días tras la conclusión del periodo.

b. Informe de cada visita de mantenimiento del SGC.

Tras cada visita de mantenimiento técnico del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa adjudicataria entregará un informe al responsable de calidad de la AMTA en el que se especifique, de forma detallada, los profesionales de la AMTA que han intervenido, las actividades realizadas y los principales resultados obtenidos (producto de la revisión de datos y/o de la actualización de elementos del sistema).

Dicho informe incluirá una propuesta con los aspectos que se tratarán en la siguiente visita de mantenimiento o reunión, para su conocimiento por parte de las diferentes unidades de la Agencia.

Plazo de entrega

Los informes de cada visita técnica de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad se entregarán al responsable de calidad de la AMTA en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la visita.

c. Documentación para la revisión por la dirección.

La información para la revisión por la Dirección supone una síntesis del funcionamiento anual del SGC. La empresa adjudicataria elaborará un informe en formato electrónico y una presentación en formato PowerPoint o similar, que incluirá:

- Informe para la revisión por la Dirección, en formato pdf y Word. El informe



dará respuesta a todos los requisitos de la norma de referencia incluyendo, al menos, la siguiente información:

- Contextualización del Sistema de Gestión de Calidad y generalidades documentales.
 - Seguimiento de Objetivos generales del SGC.
 - Seguimiento de Indicadores del proceso.
 - Resultados de los estudios de satisfacción y de las quejas presentadas por los usuarios y/o familiares.
 - Seguimiento de proveedores.
 - Resultados del plan de formación.
 - Resultados de auditorías externas e internas.
 - No conformidades y acciones correctivas.
 - Buenas prácticas detectadas.
 - Representación gráfica de los principales resultados del Sistema de Gestión de Calidad.
- Presentación para la revisión por la Dirección. Se realizará una presentación, en formato PowerPoint o similar, en la que se sintetice, especialmente a través de gráficos y tablas, la información más relevante para la Revisión por la Dirección y para la difusión de los resultados anuales del SGC.
 - Acta de la reunión de Revisión por la Dirección. Tras la celebración de la reunión de Revisión por la Dirección, que se llevará a cabo durante la primera quincena del mes de febrero, la empresa adjudicataria elaborará un acta que contemple los aspectos fundamentales y los objetivos previstos.

Plazo de entrega

El informe y la Presentación para la revisión por la Dirección se entregarán al responsable de calidad de la AMTA en la segunda quincena del mes de enero. El acta de la reunión de revisión por la dirección se entregará en los cinco días posteriores a la celebración de la misma.

6.3 LOTE 3

Certificado de calidad

Una vez que la empresa certificadora haya establecido que se cumplen los requisitos para otorgar la certificación al Sistema de Gestión de Calidad de la AMTA y a la carta de servicios procederá a la emisión del Certificado en un plazo máximo de un mes.

El Certificado será válido por un máximo de tres años y en él se detallará, entre otros, los datos de la Agencia, la norma de referencia, el alcance, las actividades, la fecha de expedición y fecha de expiración.



Con la concesión del certificado, la empresa adjudicataria otorgará a la AMTA licencia para usar la marca o logotipo correspondiente según lo establecido en el propio certificado.

Durante el período de validez del Certificado, la empresa certificadora efectuará las auditorías anuales de seguimiento descritas anteriormente con el fin de comprobar si el Sistema de Gestión de Calidad y la carta de servicios se mantienen eficazmente implantados en el alcance certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión de dicho Certificado.

La empresa adjudicataria entregará a la AMTA un original del Certificado en formato físico y en formato digital.

7. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

7.1 LOTE 1

La empresa adjudicataria se compromete a realizar las prestaciones objeto del presente pliego, conforme a criterios de calidad, independencia y competencia, con resultados suficientes, asignando a la prestación del servicio los medios humanos suficientes y adecuados.

Las horas estimadas de dedicación del equipo auditor se reflejan en el apartado 5.4 el presente PPT.

Auditoría externa independiente de la cuenta anual de la AMTA y Auditoría de las rendiciones de cuentas anuales de las personas curateladas.

Para la prestación del servicio de auditoría externa independiente de la cuenta anual de la Agencia y de las cuentas anuales de las personas curateladas el adjudicatario asignará como mínimo a:

- Un socio-director, inscrito en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC) como auditor ejerciente y una experiencia profesional mínima de 3 años.
- Auditor con experiencia mínima de 3 años en auditorías de cuentas.
- Ayudante al auditor, con experiencia mínima de tres años en el ámbito de la auditoría.

Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato. No se podrán realizar cambios en el equipo de auditores una vez comenzado el ciclo de auditorías. En caso de fuerza mayor justificada, la sustitución de un auditor deberá ser comunicada previamente al responsable del contrato, y deberá cumplir los mismos requisitos que figuran en el presente pliego.



7.2 LOTE 2

El equipo técnico que se requiere para la prestación de los servicios del LOTE 2 del contrato estará integrado como mínimo por:

- Un Auditor/consultor líder (coordinador). Será el encargado de llevar a cabo las acciones relacionadas con servicio de mantenimiento del sistema de gestión de calidad descrito en el presente PPT, así como las reuniones de coordinación y la preparación y presentación de la información para la revisión por la dirección.

Deberá ser Titulado Superior o Grado Universitario, con una formación específica en auditorías de calidad según modelo de la norma ISO 9001 de, al menos, 40 horas y experiencia profesional mínima de 5 años como auditor de sistemas de gestión de calidad basados en Normas ISO 9001.

Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa.

- Auditor. La empresa adjudicataria aportará, al menos, 1 auditor distinto al auditor líder para llevar a cabo la auditoría interna del SGC, pudiendo desarrollar también, total o parcialmente, las auditorías trimestrales.

Deberá ser Titulado Superior o Grado Universitario, con una formación específica en auditorías de calidad según modelo de la norma ISO 9001 de, al menos, 30 horas y experiencia profesional mínima de 3 años como auditor de sistemas de calidad basados en Normas ISO 9001.

Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato. No se podrán realizar cambios en el equipo de auditores una vez comenzado los trabajos. En caso de fuerza mayor justificada, la sustitución de un auditor deberá ser comunicada previamente al responsable del contrato, y deberá cumplir los mismos requisitos que figuran en el presente pliego.

7.3 LOTE 3

El adjudicatario procederá a comunicar al responsable del contrato la composición del equipo auditor.

El equipo técnico que se requiere para la prestación del contrato estará integrado como mínimo por:

- Auditor líder

Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa. Debe estar cualificado como auditor de sistemas de gestión acreditados en el sector Actividades sanitarias y veterinarias, Asistencia social o equivalente, para la norma UNE-EN ISO 9001:2015.



- Equipo de auditores

La empresa adjudicataria aportará un mínimo de 1 auditor, además del auditor líder.

Todos los miembros del equipo auditor deberán estar cualificados como auditores de sistemas de gestión acreditados en el sector Actividades sanitarias y veterinarias, asistencia social o equivalente, para la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato. No se podrán realizar cambios en el equipo de auditores una vez comenzado el ciclo de auditorías. En caso de fuerza mayor justificada, la sustitución de un auditor deberá ser comunicada previamente al responsable del contrato, y deberá cumplir los mismos requisitos que figuran en el presente pliego.

8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

La empresa que resulte adjudicataria para la ejecución de cada lote del presente contrato deberá cumplir estrictamente las siguientes obligaciones:

- Cumplir las instrucciones, directrices y observaciones que se le formulen directamente por el responsable del contrato sin apartarse del contenido del presente Pliego de Prescripciones Técnicas ni de la independencia requerida para las tareas de auditoría.
- Disponer de los medios suficientes, tanto personales, técnicos como materiales, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego.
- Los técnicos destinados a efectuar cada uno de los servicios, serán profesionales con la cualificación, formación suficiente y necesaria y acreditación, en su caso, para la prestación de los servicios especificados en cada lote de este pliego.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad social, salud laboral y seguridad e higiene ambiental, necesarias para el ejercicio del presente contrato.
- No utilizar el nombre de la AMTA en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.
- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, honorarios del personal a su cargo, incluidos licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o



modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.

- También correrá a cargo de la empresa adjudicataria el material necesario para llevar a cabo los diferentes trabajos y operaciones objeto de esta contratación.
- En las visitas y auditorías que se desarrollen en las dependencias de la AMTA, el personal auditor o consultor portará su DNI y Carta de presentación de la AMTA.
- Los auditores y consultores siempre deberán observar un comportamiento correcto y asertivo, una interlocución amable con los profesionales, sin suscitar desconfianza y transmitiendo que la información que intentan recabar es de valor para la mejora de los servicios.

9. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Las empresas adjudicatarias deberán garantizar la confidencialidad de los datos e información de cualquier naturaleza facilitada por la AMTA, adquiriendo el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de la información que se le entregue para la realización de los trabajos, cualquiera que sea el soporte utilizado.

Igualmente, las adjudicatarias tienen la obligación, en virtud del presente contrato, de evitar que dicha documentación e información llegue a poder de terceras personas. Asimismo, los adjudicatarios están obligados a mantener el secreto profesional sobre el contenido de cualquier información a la que tengan acceso, prohibiéndose la reproducción total o parcial de los resultados del mismo, así como de la documentación aportada por la AMTA sin la autorización expresa, previa y por escrito del Director de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos.

La empresa adjudicataria y todas las personas que a través de ella se relacionan con el presente trabajo quedan sujetas al secreto en lo que respecta a toda la información que pase por sus manos con motivo de la realización de las auditorías y del trabajo con la documentación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

A todos los efectos de normativa de protección de datos, la AMTA tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario de cada lote tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).

De acuerdo con el art. 33.1 de la Ley 3/2018, el acceso por parte del encargado de tratamiento a los datos de carácter personal facilitados por la AMTA, no se considerará comunicación de datos ya que éstos resultan necesarios para la prestación del servicio al responsable, siempre que se cumpla lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, en dicha ley orgánica y en sus normas de desarrollo. Se considera que el tratamiento de los citados datos cumple con esta normativa, puesto que el Reglamento (UE) indica en su artículo 6.c) que el



tratamiento se considera lícito si es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. En este sentido, la obligación legal se establece por Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Las empresas adjudicatarias quedarán obligadas al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de datos y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), comprometiéndose explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo que programará las acciones necesarias y proporcionará los medios precisos para su cumplimiento.

Las empresas se comprometen a adoptar e implementar las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679.

Las empresas adjudicatarias y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato estarán sujetas al deber de confidencialidad al que se refiere el artículo 5.1f) del Reglamento (UE) 2016/679, sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, 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 (art. 5 L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales).

La obligación general señalada en el apartado anterior será complementaria de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable, y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlo, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con la empresa contratista, que se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que les corresponden.

El incumplimiento de tales obligaciones será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las sanciones que eventualmente correspondan y de las responsabilidades que pudieran derivarse por los daños y perjuicios que se ocasionen, de acuerdo con lo establecido en la normativa correspondiente.

Se prohíbe incorporar los datos a sistemas o soportes distintos de los que se le hayan entregado, (por escrito, telemáticamente, grabación de imágenes, o cualquier otra). En el caso de que se le permita, los soportes de destino deben cumplir las mismas medidas de seguridad que los ficheros de origen.

Los trabajos que se realicen con base en el presente contrato, serán propiedad de la AMTA, disponiendo, con toda la amplitud admitida en Derecho, de todos los derechos de explotación de naturaleza intelectual, industrial o de imagen que se deriven del cumplimiento del contrato.



10. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS

La dirección, coordinación e inspección de los servicios descritos en el presente PPT corresponde al responsable del contrato cuya función se debe hacer valer única y exclusivamente con el responsable de la empresa adjudicataria de cada lote designado a tal efecto, siendo obligatorio para éste, cumplir los requerimientos que el responsable del contrato le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta. Las instrucciones dadas por el responsable del contrato, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

En el momento de la formalización del contrato la empresa adjudicataria para cada lote comunicará por escrito el nombre y apellidos, correo electrónico y teléfono móvil disponible en horario de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas, del Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable, el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

La Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos podrá, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, realizar, sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego, y en general, el funcionamiento del servicio.

El responsable de la empresa adjudicataria para cada LOTE designado a tal efecto, deberá informar por escrito al responsable del contrato, en un plazo máximo de 24 horas, de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio.

Madrid, a fecha de firma
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA MADRILEÑA
PARA LA TUTELA DE ADULTOS

Fdo.: Óscar Álvarez López



ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA PARA LA TUTELA DE ADULTOS

1. Descripción de la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos.

La Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos, creada en virtud de la Ley 4/1995, de 21 de marzo, se constituye como un ente de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, adscrito a la consejería con competencia en servicios sociales.

Los fines de la Agencia son:

- El ejercicio inexcusable de la curatela de las personas mayores de edad con medidas de apoyo judicial, residentes en la Comunidad de Madrid.
- La asunción, en su caso, de la defensa judicial de los residentes en la Comunidad de Madrid sobre los que se haya iniciado un proceso de provisión de medidas de apoyo.
- El fomento y realización de acciones encaminadas a la integración y normalización de las personas apoyadas por la Agencia, facilitando recursos sociales, la atención personal de la persona con discapacidad, su cuidado, rehabilitación o recuperación y el afecto necesario.
- Administración de los bienes de la persona apoyada cuando así lo establece la sentencia judicial, actuando en su beneficio, bajo los principios de prudencia, conservación y mejora de aquéllos, con arreglo a las previsiones contenidas en el Código Civil.
- Información, orientación, asesoramiento y asistencia a padres, familiares y otros curadores.

Presupuesto de la AMTA.

La aportación patrimonial realizada por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social durante el ejercicio 2021 a la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos ascendió a 8.558.045 de euros. El importe total de las retribuciones judiciales obtenidas por la Agencia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 281 (anteriormente 274 del CC hasta la entrada en vigor de la ley 8/2021, de 2 de junio), ha sido de: 350.195,70 euros.

Las ejecuciones presupuestarias de la Agencia se encuentran publicadas al igual que las relativas a los distintos programas presupuestarios de las direcciones generales y organismos autónomos de la Comunidad de Madrid, pudiendo ser consultadas por cualquier licitador.

2. Datos básicos de la plantilla.

La plantilla de la Agencia está constituida por empleados públicos, funcionarios o personal laboral. Prestan servicio en los dos edificios adscritos y en el local, en horario de mañana de lunes a viernes.



| Denominación | Puestos |
|-------------------------------------|---------|
| Dirección | 1 |
| Jefes de División / Área / Unidad | 4 |
| Técnicos y diplomados Especialistas | 4 |
| Técnico Superior | 22 |
| Asistente Social | 31 |
| Educador social | 8 |
| Administrativo | 5 |
| Auxiliares | 40 |

3. Descripción básica de los inmuebles adscritos a la AMTA.

La AMTA tiene adscritos tres inmuebles ubicados contiguamente en la misma manzana, entre las calles Guzmán el Bueno y Meléndez Valdés de Madrid.

a) Edificio c/ Guzmán el Bueno nº 24.

Edificio de 4 plantas más bajo cubierta, con una superficie edificada total de 808,16m². La planta baja se encuentra a nivel de la cota de la calle en el punto de acceso al edificio. El edificio cuenta con un núcleo de comunicaciones verticales formado por escalera y ascensor que comunica todas las plantas, salvo la planta de bajo cubierta a la que no llega el ascensor y un lucernario.

La entrada se produce por la calle de Guzmán El Bueno, accediendo a un vestíbulo general que da acceso a los aseos de planta, al núcleo de comunicaciones verticales y a dos puertas de comunicación con la zona de oficinas de esta planta.

La comunicación de cada planta con el núcleo vertical de comunicaciones (con el vestíbulo general en el caso de la planta baja) se realiza a través de puertas antiincendios con sistema de cierre automático.

El edificio dispone de 8 aseos con lavabo y 1 baño adaptado con lavabo.

Las principales instalaciones del edificio son:

- Sistema de protección contra incendios: 9 Puertas antiincendios con sistemas de cierre automático (8 de doble hoja y 1 de una hoja), 2 Bocas de Incendio Equipadas (BIE).
- 1 Ascensor. 4 paradas. Carga: 450. Velocidad: 1/0,25
- Climatización: 24 unidades interiores Split, 6 unidades interiores cassettes, 1 unidad interior conductos, 20 unidades exteriores.
- Cuadro eléctrico de climatización genérico (planta office).
- 1 Termo eléctrico de 30 litros y 1 termo eléctrico de 25 litros.
- Cuadro general eléctrico en planta baja y cuatro cuadros eléctricos (uno por planta)
- 1 video portero

b) Local c/ Guzmán el Bueno nº 22.

La superficie edificada total del local es de 212,80m².



El local se desarrolla en planta baja, por donde tiene su único acceso directo desde la vía pública, y en planta sótano, con una comunicación hacia el núcleo de comunicaciones verticales comunes del edificio.

La entrada se produce por la calle de Guzmán el Bueno, accediendo a un vestíbulo de control de accesos desde el que se da paso a los despachos, al baño adaptado de planta y a la escalera de comunicación con la planta de sótano.

La planta baja se distribuye en sala de espera, control de seguridad, cinco despachos, almacén, baño adaptado y archivo. La planta de sótano se destina casi enteramente a almacén-archivo de documentación, a excepción de un aseo.

La comunicación entre ambas plantas se realiza a través de una escalera de trazado irregular, sin que exista sectorización entre ambas plantas.

Las principales instalaciones del edificio son:

- 1 Montacargas. 2 paradas. Velocidad 0,35. Carga: 100
- 1 puerta antiincendios.
- 1 cuadro eléctrico general.
- Climatización: 4 splits de pared y 1 unidad interior por conductos.
- 1 videoportero.

c) Edificio c/ Meléndez Valdés nº 35

Inmueble con una superficie total construida de 492m², con dos plantas bajo rasante y una bajo cubierta.

En la planta baja, a nivel de calle, zona de entrada, baño adaptado, sala de oficinas diáfana.

En la planta primera, sala de reuniones, despacho y sala de oficinas. 3 aseos y 3 lavabos.

Zona bajo cubierta, diáfana.

Las principales instalaciones del edificio, son:

- Ascensor (1): capacidad para 6 personas (475kg de carga). Parada en tres plantas. Maquinaria de accionamiento integrada en planta superior.
- Climatización: 2 unidades interiores de conducto, 2 unidades exteriores.
- 2 Termos eléctricos de 30 litros.
- Cuadro general eléctrico en planta baja y cuarto de contadores.
- Cuadro eléctrico alumbrado en planta 1ª.
- 1 video portero.

4. Datos de gestión de 2021.

Los principales datos de gestión de la Agencia en el año 2021 pueden consultarse en la Memoria de Actividades, publicada en la siguiente dirección:



https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/servicios-sociales/memoria_amta_2021_0.pdf

Por su relevancia para algunos de los parámetros del contrato, se destacan los siguientes indicadores:

- **Número de cargos asumidos:** 690. Se trata de los nuevos cargos para los que la Agencia fue designada en el ejercicio 2021, incluyendo cualquier tipo de cargo (curatela, defensa judicial, etc).
- **Número de bajas producidas:** 316. Incluye las bajas producidas por cualquier motivo (fallecimiento, cambio de curador, revisión de la sentencia, etc).
- **Rendiciones de cuentas.** Las rendiciones de cuentas son relativas al ejercicio anterior al que se presentan. El total de rendiciones de cuentas presentadas en el ejercicio 2021 (relativas a 2020), ascendió a 3.032. A fecha de 30 de septiembre de 2022, las rendiciones de cuentas presentadas relativas al ejercicio 2021, asciende a 2800.
- **Cuentas Generales Justificadas:** 197 (se corresponden con las presentadas durante el ejercicio 2021).

