

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
LAS AUDITORÍAS DE MANTENIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE METRO DE MADRID SOBRE SEGURIDAD FERROVIARIA
OPERACIONAL (SFO)**



SECRETARÍA GENERAL

ÁREA DE ESTRATEGIA, CALIDAD Y BENCHMARKING
SERVICIO DE CALIDAD

MARZO 2025



ÍNDICE

	<u>Pág.</u>
1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	3
3.1. METODOLOGÍA.....	3
3.1.1. AUDITORÍA.....	3
3.1.2. PLANIFICACIÓN.....	4
3.1.3. MEDIOS PERSONALES:.....	5
3.2. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR DURANTE LA EJECUCIÓN EL CONTRATO.....	5
4. PLAZO.....	6
5. GARANTÍA.....	6



1. OBJETO

El objeto del presente pliego es definir los requisitos para la contratación del servicio de auditoría y certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional (SFO) para la red de Metro de Madrid.

2. ALCANCE

Realización de las auditorías de certificación y seguimiento correspondientes a tres años conforme al:

- Referencial de certificación AENOR para un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional (SFO), versión de abril de 2018, para las actividades de “El servicio de transporte público de pasajeros en Metro de Madrid”.

3. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Metro de Madrid designará un responsable del contrato que coordinará los trabajos, velará por el cumplimiento del contrato, establecerá los criterios y líneas generales de actuación de la empresa contratista, llevará a cabo la dirección de los trabajos de redacción de los documentos y las actuaciones previas a la contratación de los trabajos. Convocará las reuniones con la empresa contratista que considere pertinentes, recabará la información necesaria, aprobará el Plan y/o Programas de Auditorías y otros trabajos concurrentes.

La empresa contratista será plenamente responsable desde el punto de vista técnico y legal de la elaboración de la documentación de proyecto necesaria y de la exactitud de su contenido.

3.1. • Metodología

3.1.1. Auditoría

Para validar la implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria Operacional (SFO) se realizará la auditoría de certificación en una única fase.

Entre los aspectos clave a verificar se tendrán en cuenta los siguientes:

- Aspectos transversales de sistemas de gestión (política, liderazgo, revisión por la dirección...).
- Acciones para tratar riesgos y oportunidades y gestión de estos (proceso de evaluación del riesgo para determinar los peligros, los riesgos, las medidas de mitigación adoptadas y los requisitos de seguridad resultantes que deberá cumplir el sistema evaluado, etc.).
- Control y seguimiento de indicadores.
- Investigación de incidentes y accidentes.
- Gestión de las competencias del personal, habilitaciones, comunicación interna, etc.



Se elaborará un “Plan de Visita” conjuntamente entre Metro de Madrid y el Contratista como documento único que compilará las agendas de visita del sistema de gestión.

El Contratista elaborará la documentación necesaria relacionada con el proyecto, en coordinación con el responsable del contrato.

El Contratista diseñará un espacio colaborativo en la plataforma MS Teams -por lo que tendrá que soportar dicha tecnología software de manera interna- para la gestión global de la auditoría y su preparación, como “Team” (equipo) o sistema similar dentro de la citada plataforma, con el fin de compartir la documentación necesaria en formato digital, así como servir de canal de comunicación entre el Contratista y Metro de Madrid. El diseño del espacio colaborativo tendrá que ser validado por Metro de Madrid con al menos un mes de antelación al comienzo de la primera auditoría. Este “equipo” estará en el Teams propietario de Metro de Madrid y al Contratista se la añadirá con su cuenta específica de Teams. Se elaborará un “Plan de Visita” como documento único. Independientemente, se facilitará la agenda de la auditoría en formato Calendario de Microsoft Exchange y un formato informático editable (Word o Excel).

El Contratista pondrá en conocimiento de Metro de Madrid el resultado de las auditorías detallando los hallazgos y, en su caso, las desviaciones detectadas.

El Contratista presentará a la Alta Dirección de la empresa los aspectos más significativos de los resultados de la auditoría del año en curso.

3.1.2. Planificación

- La Entidad de Certificación designará un responsable técnico del proyecto, persona, que será el contacto para Metro de Madrid, S.A. para la planificación y realización de la auditoría, así como para el tratamiento de cualquier cuestión que pueda surgir en relación con el cumplimiento de este pliego. Esta figura podría coincidir con la de alguno de los auditores.
- Las fechas de realización de las auditorías se acordarán con Metro de Madrid y se harán coincidir en el tiempo, en la medida de lo posible, para optimizar los recursos en la organización y evitar duplicidades de visitas. Comenzarán en el mes que se determine para poder mantener las certificaciones actuales, previsiblemente en el mes de octubre o noviembre de cada uno de los años.
- El plan de visita de la auditoría se deberá completar en 10 jornadas a contar entre la primera de las reuniones de inicio y la última de cierre
- El plan de visita deberá contemplar la realización de una reunión previa de presentación con la Dirección de Metro. Esta reunión podrá tener lugar el mismo día de inicio de la auditoría.
- El plan de visita deberá contemplar la realización de una reunión final con los representantes de la Dirección de Metro de Madrid.
- Una vez que Metro de Madrid acuerde con la entidad de certificación las fechas en que se programarán las auditorías, la entidad de certificación deberá



notificar en un plazo máximo de 10 días naturales la composición del equipo de auditores.

- Si hubiese cambios en sus componentes con respecto a los propuestos en la oferta deberá entregarse la documentación que acredite que se mantiene el cumplimiento de las condiciones de este pliego respecto al equipo de auditores.
- Los licitadores deberán incluir una propuesta de plan de visita a Metro de Madrid en la oferta técnica. Además, el contratista deberá entregar una planificación, 5 días después de la firma del contrato.
- La metodología a seguir para el desarrollo de las auditorías se ajustará a las especificaciones recogidas en la Norma UNE-EN ISO 19011 o equivalente.

3.1.3. Medios personales:

Cada uno de los auditores estarán cualificados según los procedimientos internos de su organización. No podrán tener vinculación con Metro de Madrid, profesional, comercial, financiera, etc. distinta de la inherente a la realización de auditorías de certificación y mantenimiento de certificados, que pueda afectar a su independencia o influir en el resultado de su actividad.

Cada uno de los auditores deberá haber realizado 2 auditorías, al menos, en los últimos 2 años, a empresas del sector de transporte ferroviario operativo (tranvía, tren y metro) sobre el referencial a auditar.

El número de auditores deberá ser el adecuado para cumplir las condiciones que se determinan en apartado “3.1.2. Planificación” del presente pliego.

Todos los auditores que vayan a auditar SFO deberán estar cualificados para auditar ISO 9001:2015 o equivalente, como mínimo.

La Entidad de Certificación designará un responsable técnico del proyecto, persona, que será el contacto para Metro de Madrid, S.A. para la planificación y realización de la auditoría, así como para el tratamiento de cualquier cuestión que pueda surgir en relación con el cumplimiento de este pliego. Esta figura podría coincidir con la de alguno de los auditores.

3.1.4. Particularidades para la auditoría SFO

El proceso de auditoría deberá incluir, además de la gestión documental y de los datos, las visitas a las instalaciones y medios como parte del ciclo de auditoría del que se derivarán conclusiones de esta.

3.2. Entrega de Certificados.

La entidad certificadora suministrará a Metro de Madrid:

- 2 certificados originales enmarcados.



- Los nuevos certificados que se emitan deberán incluir de forma visible mención a la antigüedad real de la certificación.
- 1 certificado original en formato electrónico *pdf* que satisfaga los requisitos de accesibilidad conforme con la norma UNE 139803 “Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web” o equivalente.

Si la entidad certificadora contase con una regulación de este mercado se acordará con Metro de Madrid la adecuación de éste.

4. PLAZO

El plazo de vigencia estimado para los servicios solicitados será de 36 meses a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

5. GARANTÍA

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio debido a la naturaleza del propio servicio objeto del contrato.