

Términos de referencia para
el desarrollo del Proyecto
*“Asistencia técnica para
implantación del sistema de
gestión de la calidad, según ISO
9001:2015” en el
Departamento de Acción Social
en España*

Introducción

El proyecto " *Asistencia técnica para implantación del sistema de gestión de la calidad, según ISO 9001:2015*" se enmarca en los objetivos definidos en el Cuadro de Mando Integral para el área de Acción Social y Cooperación descentralizada para el año 2021.

El objetivo del proyecto es poder demostrar que el sistema de gestión de la calidad del departamento de Acción Social en España y, en concreto, de la actividad de implementación y gestión de proyectos de inserción sociolaboral para personas en situación o riesgo de exclusión social que desarrollamos a través de nuestras líneas de intervención cumple los requisitos que establece la norma ISO 9001:2015, logrando así obtener la certificación internacional correspondiente. Para ello, se solicita asistencia técnica externa que apoye la adecuación del sistema de gestión, logrando la conformidad con esta norma. El objetivo específico del proyecto es poder conseguir y mantener esta certificación en ese alcance.

Diferentes donantes de nuestra actividad nos están solicitando poder aportar la certificación del sistema de gestión de calidad en sus convocatorias, asociada a una línea de intervención específica, como, por ejemplo, la Formación para el Empleo, actividad que desarrollamos en diferentes comunidades autónomas.

La Orden TMS 369/2019, de 28 de marzo, por la que se regula el Registro Estatal de Entidades de Formación del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como los procesos comunes de acreditación e inscripción de las entidades de formación para impartir especialidades formativas incluidas en el Catálogo de Especialidades Formativas establece nuevos requisitos para obtener la acreditación como centro, así como para el mantenimiento de la acreditación en centros con tal condición. Conforme a lo establecido en los artículos 19.1.f) y 20.2.g) respecto a la acreditación en la modalidad presencial, y en los artículos 21.1.d) y 22.2.c) respecto a la acreditación en la modalidad de teleformación, las entidades y centros de formación deben disponer para su acreditación de un **proyecto formativo** de acuerdo a las especificaciones contenidas en el anexo VI, que incluya, entre otros aspectos, **certificación en vigor del sistema de gestión de calidad implantado por la entidad**.

Concretamente, en la disposición transitoria segunda de la mencionada Orden TMS/369/2019, de 28 de marzo, se establece lo siguiente: "*De conformidad con el artículo 38.4 del Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, el Registro Estatal de Entidades de Formación y los registros habilitados en esta materia por los servicios públicos de empleo del Sistema Nacional de Empleo procederán a adecuar su estructura y protocolos de actuación de acuerdo con lo establecido en esta orden, en el plazo de veinticuatro meses a contar desde la entrada en vigor de la misma. De igual manera, durante dicho plazo se procederá a adaptar la información sobre los centros de formación ya integrados en el Registro Estatal de Entidades de Formación, de forma que, a su término, no podrán permanecer en el citado registro aquellos cuyos datos no hayan sido completados o rectificadas de conformidad con lo indicado en esta orden, siempre que el sistema informático que le sirva de soporte haya evolucionado en su estructura en el plazo indicado y de conformidad con lo señalado en la presente orden.*"

Este proyecto se financia a partir de dos subvenciones concedidas por el MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030, en las convocatorias del “Real Decreto-ley 33/2020, de 3 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de apoyo al Tercer Sector de Acción Social de ámbito Estatal” y del “Real Decreto 1044/2020, de 24 de noviembre, por el que se regula la concesión directa de subvenciones del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y sus organismos públicos a diversas entidades”.

1. Antecedentes

El departamento de Acción Social, así como la organización de Acción contra el Hambre de la que forma parte, tiene una amplia trayectoria y orientación hacia la calidad.

En 2019 nos hemos sometido a 92 auditorías y requerimientos, exigidos por los donantes públicos en la ejecución de los proyectos. Estas auditorías, realizadas por empresas como Ernst & Young, tienen lugar tanto en la sede como en los países en los que trabajamos. La financiación pública, de la que proviene el 80% de nuestros fondos, exige un estricto control y justificación no sólo sobre la utilización de los fondos sino también sobre la ejecución de los proyectos.

Además de las auditorías sobre la contabilidad de fondos, Acción contra el Hambre se somete también a auditorías organizativas en la sede y de proyecto en los propios países de intervención, ambas desde organismos independientes.

A nivel interno, Acción contra el Hambre cuenta con tres departamentos que trabajan de la mano en materia de calidad: Auditoría Interna, que trabaja para asegurar el cumplimiento de requisitos legales, de los procedimientos internos y para garantizar la alineación de la organización con los requerimientos de los donantes y otras instituciones con las que nos auditamos (como Forética y la norma SGE21); Organización y Calidad, que se encarga de desarrollar todo el marco de gestión de la organización, desarrollando, sistematizando e integrando la gestión por procesos y el marco estratégico; y Business Analytics, que se encarga de dar forma a los indicadores necesarios para la medición del progreso de la organización y de sus programas de calidad y de auditoría interna, acompañando a los diferentes departamentos. Estos departamentos se encargan de transversalizar y desarrollar la estrategia de gestión de la calidad total centrada en la gestión por procesos.

Acción contra el Hambre cuenta con un Comité Ético integrado tanto por personas externas como por profesionales de la entidad y que tiene como objetivo asesorar y orientar en la gestión diaria de la entidad acerca de la aplicación de la Carta de Principios. Este comité también revisa las prácticas de la entidad y propone mejoras al comité de dirección. Se reúne al menos dos veces al año y a petición expresa ante una situación determinada.

Acción contra el Hambre cuenta también con un sistema de gestión de la protección de datos que alcanza todas las actividades de la organización, así como un Comité de Protección de Datos que garantiza la aplicación del Reglamento Europeo de Protección de Datos y mantiene el sistema actualizado. Este sistema de gestión ha sido auditado en 2019 por una empresa externa con resultado satisfactorio y se trabaja en su mejora continua.

Todas nuestras cuentas anuales son públicas y están disponibles tanto en la memoria anual como en el apartado de la página web sobre transparencia donde se puede consultar información sobre: auditorías, régimen legal, publicación de cuentas, mecanismos de contabilidad, instituciones que nos avalan, códigos de conducta, comité de ética y entorno ambiental.

Actualmente, contamos con el reconocimiento y la certificación de diferentes entidades:

- FORETICA: sistema de gestión ética y socialmente responsable (SGE-21).
- Coordinadora Española de ONG para el Desarrollo (CONGDE).
- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).
- Departamento de Ayuda Humanitaria de la Comisión Europea (ECHO).

En Acción social, contamos con un **sistema de monitoreo, evaluación y medición de impacto** alineado con el modelo de Calidad Total implantado en la organización y basado en siete principios de la gestión de la calidad:

- Enfoque a las personas beneficiarias y a distintos stakeholders: ponemos a la persona beneficiaria en el centro de nuestros proyectos, analizando, comprendiendo y atendiendo sus necesidades y expectativas; así como analizamos y atendemos las de otros stakeholders con los que nos relacionamos.
- Liderazgo: contamos con metas definidas, objetivos claros e indicadores que nos sirven para medir y vigilar su cumplimiento, todo ello recogido en una estrategia de Departamento y del Programa Vives Proyecto.
- Compromiso de las personas: los miembros del equipo de Acción Social estamos comprometidos con la misión y la estrategia y asumimos la responsabilidad del trabajo bien hecho haciendo nuestros los objetivos organizacionales.
- Organización por procesos: contamos con indicadores, objetivos, recursos humanos y técnicos asociados a cada acción que realizamos, de manera que todo está asumido, gestionado y controlado por todos los miembros del equipo.
- Enfoque de sistema para la gestión: la integración y alineación de los procesos es la mejor forma de llevar a cabo los resultados deseados porque nos permite enfocar nuestros esfuerzos hacia los procesos clave. Esto provee de confianza a todas las partes interesadas proveyendo de consistencia, efectividad y eficiencia a todos nuestros proyectos.
- Mejora continua: alineamos las actividades de mejora a todos los niveles con la intención estratégica de la organización. Cada miembro del equipo tiene como objetivo introducir la mejora continua en sus proyectos, identificando, documentando y registrando las mejoras.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: es decir, definimos y gestionamos las herramientas de obtención de información y los indicadores de manera que podemos obtener información sobre la buena o mala marcha de nuestros proyectos y en base a eso tomamos decisiones que nos permiten mejorar de manera continua.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: aprovechamos el potencial de nuestros proveedores para añadir valor a todo lo que desarrollamos

2. Resumen del Sistema de gestión de la calidad, monitoreo, evaluación y medición de impacto del Área de Acción social en España

El sistema de gestión de la calidad implementado actualmente comprende información documentada (manual, fichas de proceso y procedimientos, plantillas, etc) y sistemas de información. Para facilitar la comprensión de lo establecido indicamos algunos elementos del mismo:

Estrategia sectorial Acción Social y propuesta de valor a stakeholders: alcance e impacto

La Dirección de Acción Social de la Fundación Acción contra el Hambre ha definido una Estrategia sectorial de Acción Social para los próximos 5 años (2021-2025), alineada con la Estrategia de Acción contra el Hambre España y la Estrategia Internacional.

En la estrategia se incluye una nueva propuesta de valor en la que se establece una apuesta por el impacto a medio/largo plazo, y que tiene una repercusión en el establecimiento de objetivos técnicos.

Esta propuesta se concreta para tres de los grupos de stakeholders principales: personas beneficiarias, empresas y donantes. En el caso de las personas beneficiarias dentro de nuestro alcance, ponemos a su disposición una metodología innovadora y personalizada, basada en el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos de inserción sociolaboral. Además, fomentamos que tengan acceso a recursos, como la capacitación.

Estas variables de alcance que trabajamos, planteamos que tengan un impacto a largo plazo, influyendo de forma significativa e impulsando un cambio de vida de las personas, a través de la mejora de sus condiciones laborales y personales, y generando un sentimiento de empoderamiento que les haga salir de la situación en la que se encuentran a la entrada en el programa.

Sistemas de control, seguimiento, control de riesgos y trazabilidad de los gastos:

Contamos con sistemas, procesos y equipos especializados que garantizan la calidad de los sistemas de control del gasto, contamos con sistemas de gestión y control internos que garantizan la transparencia financiera, el adecuado control y seguimiento del gasto, la detección de riesgos y la gestión optimizada de recursos en todos sus proyectos:

- **Herramienta de Gestión de contratos: GESPRO**, es nuestra base de datos de contratos, entidades y donantes, en la que se incluye información descriptiva de cada contrato firmado por la entidad.

- **Codificación analítica separada:** aplica a todas las transacciones contables de la organización. Contamos con un sistema de codificación analítica que queda reflejado en el sistema contable (Agresso), y que diferencia no solamente Proyectos, sino también: países, financiadores, partidas de gasto, Delegaciones, asegurando la imposibilidad de doble imputación de gastos, para todas las transacciones contables en Acción contra el Hambre.
- **Herramientas de Seguimiento financiero (eFMT):** El equipo financiero vela por el cumplimiento de elegibilidad del gasto, ingresos y cofinanciaciones. Mensualmente elabora un Reporting de seguimiento donde se analiza presupuestos vs ejecución por financiador, y por Proyecto, presentando un informe de riesgos y recomendaciones que se ponen en común mensualmente con los Coordinadores Regionales.
- **Validaciones de propuestas a Entidades cofinanciadoras:** Asegurando la adecuación y coherencia técnica y financiera con las Operaciones FSE objeto de aprobación, así como a la normativa de cualquier donante con carácter previo a su presentación o firma de convenio.
- **Análisis mensuales de Key Performance Indicators (KPIs):** de ejecución y de resultado: Nivel de ejecución de proyectos, nivel de implementación del presupuesto asignado por oficina.
- **Sesiones formativas y Briefings** sobre la correcta utilización de la codificación analítica, sobre recogida de indicadores, metodología específica, fuentes de verificación, y aspectos relacionados con la gestión del FSE, para cada persona que se incorpora en ACH.
- **Controles preventivos:** junto con el Dpto de Auditoría Interna y la referente de Calidad de Acción Social, se hace un trabajo de revisión y mejora continua en todos aquellos riesgos vinculados a la gestión de Programas FSE.
- **Gestión por Procesos:** Manual de Gestión que incluye la descripción de procesos y procedimiento del departamento de Acción Social.
- **Procesos internos de selección de proveedores.** El equipo de Aprovisionamiento se encarga de asegurar el cumplimiento de los procesos de compra y contratación, la transparencia y concurrencia. ACH cuenta con un Manual de Selección de Proveedores que ha sido adaptado a los Programas de España.
- **Procedimiento de archivo interno:** Cada oficina clasifica, archiva y custodia la documentación técnica y administrativa de cada Proyecto. Cada proyecto tiene una pista de auditoría adecuada, cumple con las obligaciones de guarda y custodia documental enmarcadas en los Reglamentos Europeos y la normativa nacional.

En el Departamento de Acción social de Acción Contra el Hambre contamos con un **sistema de monitoreo, evaluación y medición de impacto** integrado en el ciclo de gestión de proyectos establecido por la organización, que nos permite realizar una gestión exhaustiva tanto de los resultados como de los procesos de gestión. Este ciclo de gestión está basado en el de la mejora continua (PDCA):



1. Diseño de la Estrategia (PLAN): es imprescindible alinear las estrategias de intervención de nuestros proyectos y programas, con la estrategia global del departamento y de la organización. Para ello se debe identificar la teoría del cambio sobre la que se articula la cadena causal que nos permitirá medir posteriormente los resultados (OUTPUT) y los impactos (OUTCOME).
2. Ejecución de proyectos, monitoreo y seguimiento (DO): Por monitoreo entendemos la comprobación de avances en el desarrollo e implementación de las actividades planificadas. Se refiere a un proceso continuo de seguimiento de los procesos de gestión de una intervención y el grado de consecución de los resultados de la misma. El monitoreo analiza principalmente si la intervención está siendo implementada de acuerdo a lo planeado y lo hace a través de la información reflejada en una serie de herramientas digitales y bases de datos, en las que se recoge información sobre los proyectos.
3. Evaluación de resultados (CHECK-ACT): nos permitirá evaluar los resultados tanto cuantitativos a nivel de resultados globales vinculados a estrategia, como cualitativos, evaluando la calidad de nuestras intervenciones y el grado de satisfacción de los participantes que atendemos.

El sistema de monitoreo y evaluación de programas y proyectos establece un ciclo de seguimiento mensual, en el que está implicado todo el equipo de Acción Social: desde el equipo técnico que ejecuta los proyectos, el equipo de coordinación y gestión territorial, el área de Calidad y gestión técnica de programas y los responsables.

El equipo técnico realiza la actualización de la información en la herramienta Gepeto a mes vencido,

lo que supone la actualización del cuadro de mando de indicadores clave. Este cuadro de mando es de fácil lectura y permite realizar filtros territoriales, temporales, y por características de perfil de los participantes, de modo que todos los niveles de gestión disponen de información desagregada para el seguimiento y la toma de decisiones.

Además, tanto el equipo técnico como el de coordinación y gestión territorial cuentan con grupos de apoyo para la canalización de las dudas y responder de forma ágil a las necesidades durante el seguimiento.

4. Evaluación del impacto (CHECK-ACT): Realizar un análisis y evaluación de impacto, implica identificar los efectos conseguidos más allá de los objetivos específicos propuestos. Se refiere a los cambios relevantes en las condiciones de vida y en los comportamientos de la población beneficiaria, así como la influencia de los proyectos, programas o estrategias de intervención en la situación socio económica y política de un contexto dado. Acción contra el Hambre define impacto como el conjunto de cambios/efectos durables que se logran en la situación en la que se encuentra una población, como consecuencia de nuestros proyectos, programas o estrategias de intervención. En Acción Social llevamos a cabo evaluaciones de impacto sobre los efectos de las intervenciones en la calidad de vida de las personas participantes en proyectos a medio plazo, mediante encuestas para extraer información sobre el impacto social de los proyectos (acordes a las teorías del cambio diseñadas) y realizamos el cálculo del Valor Social Integrado anualmente, aplicando una metodología de contabilidad social que incluye variables de impacto económico y social.
5. Análisis e introducción de mejoras (ACT): Una vez realizado el monitoreo y la evaluación de resultados, necesitamos capitalizar los puntos fuertes y las áreas de mejora para incorporar las lecciones aprendidas en la definición de la estrategia y, por tanto, en el rediseño de los proyectos.

Sistema de recogida de datos de resultados técnicos de los proyectos/programas y bases de datos:

- **Establecimiento de criterios en la base de datos: datos clave y relación con indicadores, buscando la calidad y fiabilidad de los datos para el análisis y el reporte.**

La base de datos en la que se centraliza el sistema de recogida de datos de los proyectos gestionados por el departamento de Acción Social se llama GEPETO. Se trata de un sistema de gestión de la información sobre la intervención social dirigida a las personas beneficiarias de los programas de Acción Social.

La información se registra online, cuyo alojamiento está en la nube y proporciona la Fundación Accenture, que es el proveedor del soporte. Esta plataforma online está sincronizada con nuestro sistema de gestión de contratos GESPRE.

- **Manuales de gestión y de Gepeto por programa.**

Se han definido unos manuales metodológicos y de gestión para cada Eje de Actividad asegurando que cada persona que se incorpora a un proyecto cuenta con todas las herramientas sobre los

procesos de trabajo con los que va a interactuar, con qué Departamentos y de qué manera concreta. Acompañan la gestión de proyectos y el uso de la herramienta GEPETO. Dentro de estos últimos se indica los campos establecidos como obligatorios a recoger de cada persona participante. También existen relaciones de coherencia entre estos campos de datos.

Los datos recogidos pueden visualizarse a través de múltiples informes que se pueden extraer de GEPETO, así como en nuestro informe de seguimiento que utiliza esta información para generar indicadores de seguimiento de la actividad y los resultados.

- **Formación al equipo técnico de uso de herramientas digitales y actualizaciones**

Las nuevas incorporaciones al equipo técnico reciben una formación de inducción tanto en el proyecto que van a ejecutar como en la herramienta GEPETO, u otras herramientas, de manera que comprendan tanto el funcionamiento de la misma como los campos a rellenar y los criterios de fondo de los mismos y su significado.

Estas formaciones son organizadas por el eje técnico y por el equipo de Calidad y son grabadas y puestas a disposición del equipo técnico para su consulta. El equipo de Calidad también realiza intervenciones de actualización en las reuniones metodológicas del equipo técnico y actualiza los manuales para que estén vigentes. A modo de apoyo, se realiza una reunión mensual con puntos focales sobre la herramienta de GEPETO para resolución ágil de dudas e incidencias.

- **Planificación de auditorías de la información con objetivos de calidad del dato, procedimientos e instrucciones.**

El área de Calidad del departamento de Acción Social de Fundación Acción contra el Hambre planifica la realización de diferentes auditorías de la información existente en las herramientas, tanto Gespra (la herramienta de gestión de contratos) como GEPETO. Respecto al proceso interno de monitoreo de la información de participantes referido anteriormente, el objetivo de estas auditorías es asegurar que la información de los participantes es correcta y suficientemente completa para dar cumplimiento al reporte de indicadores a diferentes donantes.

Tras cada ejercicio, se recogen medidas de mejora. Por ejemplo, se ha operativizado el proceso de monitoreo a través de un informe digital mensual (dashboard de seguimiento) que contiene estos indicadores, y permite mayor seguimiento para correcciones; y se ha planificado la realización de dos auditorías como la descrita al año en lugar de una sola.

También se describen procedimientos para la revisión de productos de la actividad en los proyectos que faciliten el cierre y apoyen la rendición de cuentas sobre los proyectos ejecutados durante auditorías externas.

- **Detección de áreas de mejora y revisión de criterios.**

Periódicamente, se realiza la revisión de los documentos de referencia de los donantes para detectar posibles mejoras y asegurar la rendición de cuentas. También se revisan los requisitos internos en cuanto a necesidades de análisis de datos para el negocio y medición del impacto.

Si detectamos cualquier cambio o posible mejora, se planifican las acciones a realizar: actualizamos lo que corresponda respecto a procesos y procedimientos de gestión y manuales, revisión de los criterios detrás de cada campo de información de nuestra base de datos que corresponda y se imparten formaciones para explicar estos cambios o mejoras.

3. Propuesta Técnica

Tal y como se ha descrito, se requiere una propuesta de asistencia técnica enfocada a la revisión de nuestro sistema de gestión de la calidad para que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. El objetivo es conseguir la certificación y asegurar el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad a partir de ese momento.

La norma ISO 9001:2015 plantea un sistema de gestión de la calidad, reconocido a nivel mundial, que conlleva mejorar significativamente el desempeño de la organización y proporciona una base sólida desde el punto de vista de la gestión y resultados sostenibles en el tiempo.

El proyecto de asistencia técnica debe poder realizar un primer diagnóstico sobre el GAP existente entre el punto de partida (el sistema de gestión actual) y la norma, y así plantear un plan de acción para aterrizar la implantación posterior que sirva para adecuar el sistema de gestión del departamento de Acción Social en España a esta norma internacional, que se reflejará en la actividad de proyectos de inclusión socio laboral que desarrollamos a través de nuestras líneas de intervención.

El proyecto que se presente debe incluir un enfoque participativo, para conseguir la implicación de todas las personas del departamento de Acción Social en España.

El proceso de implantación de la norma ha de conducir a la posterior certificación oficial ISO 9001:2015 para el alcance establecido por parte de una entidad certificadora acreditada. Este proceso se estima en **mínimo de 6 meses y un máximo de 10 meses**.

El departamento de Acción Social en España está compuesto actualmente por 198 personas, ubicadas en una sede en Madrid y en 11 oficinas/delegaciones situadas en las siguientes regiones en España: Madrid, Castilla La Mancha, Asturias, Galicia, Extremadura, Andalucía oriental y Andalucía occidental, Murcia, Comunidad Valenciana, Cataluña y Navarra. Dadas las circunstancias en las que se lanza esta convocatoria, las personas se encuentran actualmente teletrabajando.

Para un mayor conocimiento de la actividad, enlazamos a la Memoria de Acción Social 2019 (en esta URL: <https://www.accioncontraelhambre.org/es/nuestro-catalogo-de-proyectos-de-accion-social-en-2019>), donde a modo de catálogo puede verse la tipología de actividades, y los resultados de balance de nuestra actividad en 2019 por regiones (en esta URL: [separata-2019-imprenta-3.indd \(accioncontraelhambre.org\)](#)).

4. Propuesta económica y condiciones de pago

La propuesta económica deberá incluir los impuestos correspondientes.

El presupuesto presentado por el proveedor debe incluir todos los costes asociados al servicio de asistencia técnica para la implantación que se desarrollará desglosado por partidas y bloques de actividad (sin incluir los trámites y coste de la auditoría de certificación) y nunca se abonará importe mayor del acordado. Este presupuesto debe ajustarse al alcance mencionado y al tamaño actual del departamento (198 personas).

Se detallará el coste aproximado por bloque de actividades, incluyendo al menos las **siguientes**:

- **Elaboración de un diagnóstico (gap analysis)**, que conlleve la **elaboración de un informe inicial** de la situación de partida, con las posibles no conformidades sobre las que trabajar, y un **plan para la adecuación e implantación del sistema**. Este plan se acompañará de un **certificado por parte de la asistencia técnica** indicando que inicia este proceso con nuestra entidad.
- **La revisión de los requisitos de la norma y los procesos y procedimientos de trabajo**, proponiendo la adecuación de los mismos, así como los modelos de información documentada basada en nuestros sistemas y modelos existentes,
- **Preparación del equipo, para garantizar su implicación y orientación de cara a la auditoría externa,**
- **Acompañamiento durante la auditoría externa (opcional)**. Se valorará dentro de la propuesta económica.

Acción contra el Hambre se reserva el derecho de aceptar las propuestas parcialmente o en su totalidad.

Los pagos se realizarán después de la recepción de la factura en forma, y según las fechas de pago establecidas por el departamento de contabilidad de Acción contra el Hambre.

Se establecerán 2 períodos de abono por parte de Acción contra el Hambre:

- Un 50% del total en los 30 días siguientes a la firma del contrato y entrega de un certificado de estar en proceso de implantación,
 - Un 50% al finalizar el servicio (o a 31 de diciembre de 2021). El servicio deberá completarse según el plan de trabajo que se acuerde, al margen de que el pago se produzca antes de la finalización del mismo.

Se entenderá realizadas correctamente las acciones cuando:

1. Se realicen conforme a la metodología establecida en los presentes términos de referencia y en el posterior contrato.
2. Se cumpla con los entregables en tiempo y forma, según el **plan para la adecuación e implantación del sistema que se acuerde y los plazos acordados**.

3. Cuando se realicen en los plazos establecidos de acuerdo al cronograma o plan de implantación acordado, con la fecha de referencia límite establecida en ese plan.

Si existe retraso en la ejecución de las acciones o no se cumple con la metodología, el pago no se realizará hasta subsanar dicha situación.

Se podrá reducir o suspender el pago siempre que se deba a causas imputables al subcontratista.

En el caso de no darse las condiciones anteriormente expuestas, Acción Contra el Hambre iniciará procedimiento de reclamación a la entidad subcontratada siempre que dichos incumplimientos se deban a causas imputables a la entidad subcontratada.

El contrato podrá ser revocado por parte de Acción Contra el Hambre en las siguientes situaciones.

- La entidad subcontratada no presenta suficiente implicación en el desarrollo de sus funciones en las correspondientes fases del programa.
- La entidad subcontratada no responde a los valores, ideología, cultura organizacional o formas de trabajo de Acción Contra el Hambre.
- La entidad subcontratada no sigue los procesos marcados, los sistemas de coordinación o de reporte en el tiempo y forma establecidos.
- La entidad subcontratada no cumple con los requisitos técnicos, seguridad, sanitarios, equipamiento, etc.
- Suspensión y /o cancelación del proyecto por parte de la entidad financiadora del proyecto.

En caso de que se revoque el contrato, no se abonará la cantidad económica restante pendiente de abonar.

5. Sistema de valoración de las ofertas

Las instituciones y/o personas físicas interesadas en presentarse a esta convocatoria deberán presentar en forma y plazos los siguientes documentos:

- a) Propuesta técnica detallada que incluya, al menos:
- Definición de la metodología planteada.
 - Definición de la hoja de ruta detallada de las actividades y el trabajo conjunto del proveedor con el departamento/s implicado/s.
 - Cronograma propuesto por bloques de actividad.
 - Valor añadido de la propuesta.
 - Perfil de la institución y/o personas físicas.
 - Currículum vitae de las personas que previsiblemente realizarán el servicio (máximo dos páginas).
- b) Propuesta económica detallada:

- Propuesta económica del servicio de consultoría/asistencia técnica, indicando las horas estimadas de trabajo por bloques de actividad (teniendo en cuenta los requisitos del punto 3 de estos TDRs).
 - En relación a lo anterior, se tendrá en cuenta un rango de coste/hora para el servicio de entre 60 y 100 euros.
- c) Se requiere que la entidad y/o personas físicas interesadas tengan experiencia previa en la implantación de sistemas de gestión ISO 9001:2015 y concretamente en el Tercer Sector de Acción Social dedicado a la inclusión social a través de programas de inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión.
- d) Se requiere que la entidad y/o personas físicas interesadas en presentarse a esta convocatoria, cuenten con formación como expertos en gestión y auditoría interna, así como en la norma ISO 19011, sobre directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, o bien titulación IRCA DE Auditor Jefe sobre ISO 9001:2015.
- e) Se tendrá en cuenta la relación entre la propuesta técnica y la propuesta económica detallada, para valorar la calidad de la propuesta de forma global.

La selección definitiva del proveedor se hará teniendo en cuenta los requisitos especificados anteriormente.

Las propuestas técnicas y económicas se enviarán por correo electrónico a:

- Beatriz Tamayo (btamayo@accioncontraelhambre.org)