

Términos de referencia para
el desarrollo del Proyecto
*“Asistencia técnica para la
realización de auditorías
internas 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 la realización de auditorías internas 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 2024-2025.

El objetivo del proyecto es dar respuesta a los requisitos en relación con la auditoría interna del sistema de gestión de la calidad del departamento de Acción Social en España implantado y certificado por Bureau Veritas. Este sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, tiene el alcance delimitado al **diseño, formulación, ejecución, cierre y justificación de los proyectos de Acción Social en España**. Estos proyectos persiguen la mejora de la empleabilidad y la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social que desarrollamos a través de nuestras diferentes líneas de intervención.

Tras el logro de la certificación internacional en mayo de 2023, se solicita asistencia técnica externa que realice y apoye de forma objetiva y profesional las tareas relacionadas con el requisito del punto 9.2 de la citada norma, en relación con la ejecución de tareas relativas a la auditoría interna del sistema de gestión, que conlleva el seguimiento de la conformidad con esta norma en la periodicidad establecida. El objetivo específico del proyecto es localizar las desviaciones respecto a los requisitos (no conformidades) y los aspectos de mejora de forma periódica, señalando los aspectos a corregir y mejorar del sistema de gestión de la calidad. Ayuda a establecer planes de acción correctiva, asegurando que se pueda actuar sobre ellas para que no vuelvan a darse y por tanto, que el sistema funcione y se retroalimente, propiciando decisiones informadas y la mejora continua del sistema de gestión.

Se propone la realización de las mismas previamente a la celebración de la revisión por la dirección y de la realización de la auditoría externa de seguimiento de la certificación, garantizando la objetividad, independencia e imparcialidad del proceso.

Justificación del proyecto

En primer lugar, la realización de estas auditorías requiere de personas que, por un lado, cuenten con formación como expertos en gestión y auditoría interna, así como en la norma ISO 19011 vigente, sobre directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, o bien titulación IRCA DE Auditor Jefe sobre ISO 9001:2015. Por otro lado, estas personas no pueden haber participado en el proceso de implantación del sistema de gestión de calidad o realizar funciones dentro de este sistema, para garantizar objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Por ello, requerimos de contratar este servicio de forma externa y así mantener el sistema de gestión certificado y actualizado.

En segundo lugar, disponer de este certificado en vigor es un requisito para diferentes donantes de nuestra actividad que nos solicitan poder aportarlo en el momento de aplicar a sus convocatorias, para ciertas subvenciones o licitaciones. Por ejemplo, respecto a la Formación para el Empleo, actividad que desarrollamos en diferentes comunidades autónomas.

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.

Nuestro sistema de gestión de calidad en Acción social está alineado con el modelo de Calidad Total implantado en la organización y basado en siete principios de 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

En el año 2022 comenzamos a trabajar en la revisión de nuestro sistema de gestión de la calidad a nivel interno con el objetivo de comprobar el gap existente respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Mediante este trabajo, guiado por una consultora externa, detectamos las mejoras a implementar en nuestro sistema de gestión con el objetivo de obtener la certificación externa del mismo.

En 2023 contratamos esa auditoría independiente y acreditada, que concluyó con el reconocimiento y la certificación de este sistema de gestión de la calidad en el alcance mencionado hasta 2026.

2. Resumen del Sistema de gestión de la calidad 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, es decir, de los proyectos desarrollados en Acción Social en España, se ofrecen metodologías innovadoras y personalizadas, basadas en el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos de inserción sociolaboral. Además, fomentamos que tengan acceso a recursos, como la capacitación técnica, tanto para sectores concretos como para el emprendimiento.

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 que participan en estos proyectos, a través de la mejora de sus condiciones laborales y personales, y generando un sentimiento de empoderamiento que les haga salir de la situación de desempleo en la que se encuentran a la entrada en el programa.

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

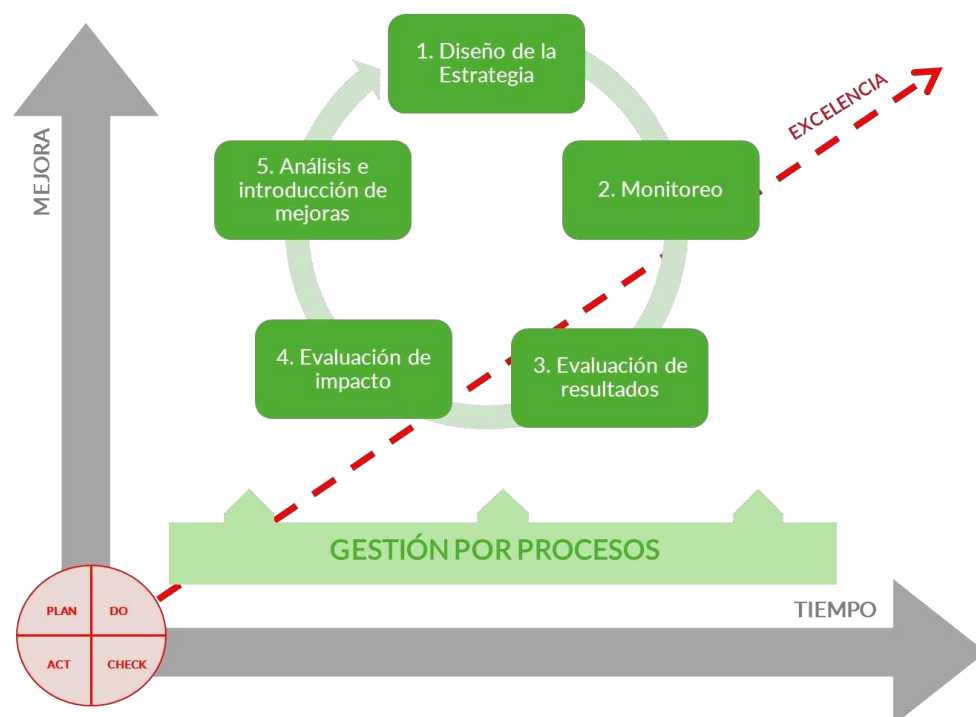
Contamos con sistemas, procesos y equipos especializados que garantizan la calidad de los sistemas de control del gasto, contamos con sistemas de gestión y control internos que garantizan la transparencia financiera, el adecuado control y seguimiento del gasto, la detección de riesgos y la gestión optimizada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

- **Herramienta de Gestión de contratos: GESPRA**, es nuestra base de datos de contratos, entidades y donantes, en la que se incluye información descriptiva de cada contrato firmado por la entidad.
- **Herramienta base de datos de personas beneficiarias (GEPETO)**, es nuestra base de datos de personas participantes, en la que se incluye toda la información personal de cada persona atendida en los programas y su vinculación a cada uno de los proyectos implementados. Tiene detalle en el perfil personal y de vulnerabilidad de cada persona y también de los resultados obtenidos a lo largo y al final del proyecto.

- **Herramienta Gestión de proyectos (Projects ADS)** es la herramienta de gestión de contratos que está siendo implantada en la organización, en la que se incluye toda la información de actividades e indicadores de cada uno de los proyectos implementados, así como su planificación y su estructura lógica (marco lógico/teoría de cambio). Se encuentra en fase de despliegue y aún no se usa de forma generalizada en 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 periódicos 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.
- **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 y evaluación de proveedores.** El equipo de Aprovisionamiento y el de Calidad y MEAL DASE se encargan 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. Además, se realiza una evaluación de una selección de los proveedores con mayor volumen anual de compra para determinar su desempeño y se les solicita su opinión sobre el trabajo realizado con el personal de Acción Social.
- **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 GESPRO.

- **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 cambios significativos, gaps o posibles mejoras, se planifican las acciones a realizar: además de la inmediata acción correctora, analizamos el evento detectado y observamos el o los procesos y procedimientos de gestión implicados y la información documentada relacionada, actualizando lo 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 realización de forma objetiva y externa de al menos 2 auditorías internas de nuestro sistema de gestión de la calidad, dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. El objetivo es conseguir mantener la certificación y asegurar la efectividad del sistema de gestión de la calidad, de forma previa a la realización de las auditorías externas anuales de seguimiento.

La asistencia técnica debe poder **realizar estas auditorías internas del sistema de gestión actual, así como plantear planes de acción correctiva**, en el caso de detectar no conformidades de cualquier grado. El servicio que se presente debe incluir un **enfoque participativo, para conseguir la implicación de las personas** del departamento de Acción Social en España incluidas en el alcance.

El servicio **será necesario en al menos dos ocasiones: una, durante la segunda quincena de abril de 2024 y otra, sobre las mismas fechas en 2025**. Se estima una duración mínima de 2 jornadas completas en cada ocasión.

El departamento de Acción Social en España está compuesto actualmente por 193 personas, ubicadas en una sede en Madrid y en 11 oficinas 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. Estas oficinas se agrupan en 5 delegaciones. De estas personas, realmente solo 61 están incluidas en el alcance del sistema de gestión, ya que son las personas que lideran y controlan la ejecución de los procesos de gestión del ciclo de proyecto. Las personas actualmente se encuentran teletrabajando en un porcentaje alto de su jornada laboral.

Para un mayor conocimiento de la actividad, enlazamos a la Memoria de Acción Social 2022 (en esta URL:

https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/catalogo_de_proyectos_accion_social_en_espana_2014_-_2022.pdf, donde a modo de catálogo puede verse la tipología de actividades, y los resultados de balance de nuestra actividad hasta 2022 por regiones (en esta URL:

https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/balance_de_actividad_accion_social_espana_2022.pdf

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 y nunca se abonará importe mayor del acordado. Este presupuesto debe ajustarse al alcance mencionado del sistema de gestión de calidad actual (61 personas) y a la realización de 2 auditorías internas, una a finales de abril de 2024, y otra a finales de abril de 2025.

Se detallará el coste aproximado por auditoría, incluyendo al menos las **siguientes actividades y productos**:

- **Planificación de auditorías internas de seguimiento, en 2024 y 2025**, firmados por el/la auditor/a jefe, definiendo en cada caso el alcance de cada auditoría y teniendo en cuenta que se pueda revisar la totalidad del sistema de gestión entre las dos fechas, con énfasis en las actividades clave del alcance.
- **La realización de las dos auditorías internas en sí**: la revisión del cumplimiento de los requisitos de la norma y de los requisitos internos de los procesos y procedimientos de trabajo de Acción Social en España.
- **Elaboración de los informes de auditoría interna del sistema de gestión de la calidad**, firmados por el/la auditor/a jefe, con los hallazgos y las posibles no conformidades y áreas de mejora. Incluir una **propuesta de correcciones y plan de acciones correctivas para aquellas no conformidades detectadas**.
- **Realización de reuniones aclaratorias sobre dudas que puedan surgir en el proceso**.
- **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.

Teniendo en cuenta que esta licitación corresponde a 2 auditorías de seguimiento, una en 2024 y otra en 2025, es necesario ajustar por anualidades. Es decir, los periodos de pago se harán para cada auditoría en estos 2 momentos:

- Para la anualidad 2024, el 50% a la firma del contrato y cierre el plan de auditoría de 2024; y el otro 50% a la finalización del servicio de esta anualidad con la entrega del informe de auditoría interna firmado (o a 31 de diciembre de 2024).
- Para la anualidad 2025, el 50% cuando se cierre el plan de auditoría de 2025; y el otro 50% a la finalización del servicio de esta anualidad con la entrega del informe de auditoría interna firmado (o a 31 de diciembre de 2025).

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 entenderá realizadas correctamente las acciones cuando:

1. Se realicen conforme a la metodología establecida en los presentes términos de referencia y lo establecido en las normas **ISO 9001:2015 e ISO 19011** vigente.
2. Se cumpla con los entregables en tiempo y forma, según el **plan de auditoría interna**.
3. Cuando se realicen en los plazos establecidos de acuerdo con el **cronograma o plan de auditoría, con la fecha de referencia límite establecida en el plan de cada anualidad**.

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:
 - o Definición de la metodología planteada.
 - o Definición de la hoja de ruta detallada de las actividades y el trabajo conjunto del proveedor con el departamento/s implicado/s.
 - o Cronograma propuesto por bloques de actividad atendiendo al punto 4 de estos TDRs.
 - o Valor añadido de la propuesta.
 - o Perfil de la institución y/o personas físicas.
 - o Currículum vitae de las personas que previsiblemente realizarán el servicio (máximo dos páginas).

- b) Propuesta económica detallada:
 - Propuesta económica del servicio de auditoría interna, indicando las horas estimadas de trabajo por bloques de actividad (teniendo en cuenta los requisitos del punto 4 de estos TDRs).
 - En relación con 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 auditoría e 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 vigente, 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 **Laura Escolano Casado** (lescolano@accioncontraelhambre.org) y con copia a **M^a Lucía Sánchez Tardón** (mlsanchez@accioncontraelhambre.org) hasta el viernes 12 de abril a las 23:59 (hora de Madrid).