

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS ESPORTIUS DEL COMPLEX ESPORTIU MUNICIPAL ELS JONCS



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS ESPORTIUS DEL COMPLEX ESPORTIU MUNICIPAL ELS JONCS

ÍNDEX

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

1. Objecte del contracte	pàg. 3
--------------------------	--------

PRESTACIÓ DELS SERVEIS AL CEM ELS JONCS

Funcions tècniques a desenvolupar	pàg. 4
1. Descripció i Valoració tècnica dels serveis	pàg. 8

1.1. de Coordinació de l'execució del contracte	Proposta pàg. 9
1.2. d'activitats Físico-Esportives i SOS	Projecte pàg. 13
1.3. d'Administració, recepció i atenció al client	Projecte pàg. 16
1.4. de Serveis de neteja i desinfecció	Projecte pàg. 19
1.5. de manteniment i control	Projecte pàg. 21
1.6. d'avaluació i rendiment dels RRHH	Projecte pàg. 23
1.7. Qualitat del servei	Pla de pàg. 24

2. Accions Formatives

2.1. del personal adscrit a la prestació	Formació pàg. 27
--	---------------------

3. Calendari i Planificació del Servei

4. Personal

5. Material Tècnic

6. Nivell de Qualitat i Ratis dels serveis

CAPÍTOL 2. CLAUSULES LLICITATÒRIES

1. Control seguit i inspecció de la prestació del servei	pàg. 35
2. Protecció de dades	pàg. 36
3. Confidencialitat	pàg. 40





CAPITOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

1. OBJECTE DEL PLEC TÈCNIC

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis esportius, socorrisme, recepció i atenció al client, manteniment (ordinari-conductiu-preventiu-correctiu i normatiu) i la neteja de la instal·lació, així com l'assessorament en la millor continuïtat dels serveis mitjançant sistemes de treball en equip i programes de qualitat, en el CEM els JONCS.

Cal tenir en compte que el CEM Els Joncs de Cunit ha de tenir un caire socioesportiu amb la pretensió de ser un equipament promotor de salut i activitat física. Està destinat a integrar totes les franges de edat, des dels nadons fins la gent gran amb un marcat caire familiar. En aquest sentit es dissenyaran activitats, serveis i horaris que intentin assumir aquest espectre de públic, alhora que establir accions de promoció de l'activitat física i salut entre la ciutadania i dels propis serveis.

PRESTACIÓ DE SERVEIS AL CEM ELS JONCS

La prestació de serveis del present plec tècnic es desenvoluparà al COMPLEX ESPORTIU MUNICIPAL ELS JONCS, dotat dels següents instal·lacions i característiques:

PLATA SOTERRANI	m ²
Instal·lacions i galeries	552
Rampa Accés	37
SUPERFICIE UTIL PLANTA SOTERRANI	589

BADALOT	14
---------	----

SUPERFICIE UTIL TOTAL	2892
------------------------------	-------------

JARDI SOLARIUM	360
-----------------------	------------

PLATA PRIMERA	m ²
Activitats Dirigides 1	219
Activitats Dirigides 2	93
Fitness	325
Magatzem Fitness	10
Magatzem Fitness	3
Serveis	26
Distribuidor	35
Escala servei	4
SUPERFICIE UTIL PLANTA PRIMERA	715



PLATA baixa	m ²
Vestíbul	119
Recepció	19
Administració	21
Quadre	4
Serveis Públics	19
Escala i ascensor	22
Accés vestidor abonats	49
Accés vestidor grups	31
Escala emergència	10
Vestidor abonats (2)	331
Vestidor Grups (3)	67
Vestidor tècnics	15
Tunel Dutxes	30
Accés principal, cancell	37
Espaï de Jocs	11
Farmaciola	13
Magatzem material	22
Magatzem neteja	6
Piscina termal	33
Sauna	12
Bany Vapor	12
Platja perimetral	285
Vas principal	312
Vas secundari	79
Marquesina Connexió pavelló	15
SUPERFÍCIE UTIL PLANTA BAIXA	1574

FUNCIONS TÈCNIQUES A DESENVOLUPAR.

La prestació d'aquests serveis es farà sota la supervisió de l'Ajuntament de Cunit, i en concret pel responsable del contracte que l'Ajuntament de Cunit designi a tal efecte, qui exercirà la Direcció del CEM els JONCS i del servei.

En aquesta línia d'actuació, les funcions mínimes a desenvolupar per l'empresa adjudicatària seran les següents:

Col·laborar en la **PLANIFICACIÓ** de l'ús i realització dels serveis esmentats amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat en una línia de millora contínua i treball en equip, incloent la participació de l'usuari mitjançant enquestes de satisfacció i valoració.

Executar una **PROGRAMACIÓ** adequada al pla d'ús dels diferents **SERVEIS ESPORTIUS**, realitzant l'execució i coordinació dels diferents programes esportius i RRHH segons les indicacions i estratègies marcades per la direcció.

A tal efecte, l'oferta de **prestació de serveis** prevista és la següent:



Serveis esportius

- Programació, ensenyament, control i coordinació d'activitats físiques i esportives als diferents espais de la instal·lació.
- Possibles altres serveis que pugui sol·licitar l'Ajuntament de Cunit i que tinguin relació amb la dinamització del servei esportiu que es desenvolupa en aquesta instal·lació.
- Activitats físiques i esportives o de promoció dels hàbits saludables de forma puntual a fora dels espais de la instal·lació o altres instal·lacions del municipi.

Serveis de recepció i atenció al client

- Compren l'atenció al públic i informació sobre el funcionament de la instal·lació i els seus serveis.
- Formalització de tot el procés de campanyes de promoció internes, inscripcions, manteniment i altes i baixes d'usuaris.
- Seguiment dels processos de llistes d'espera i de cobraments endarrerits.
- Dur l'administració i el control d'aquest servei, mitjançant la gestió dels sistemes informàtics i els controls analítics econòmics, amb els paràmetres que estableixi l'Ajuntament.
- D'altres funcions relacionades amb els serveis de recepció, administració i atenció al client, a determinar per la Direcció.

Serveis de promoció comercial

- L'adjudicatari haurà d'aplicar el Pla de Comercialització dels Serveis, segons la seva proposta adjudicada, d'una manera funcional amb els recursos propis de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte, prèviament validat per l'Ajuntament amb la contemplació de totes aquelles esmenes i aportacions que aquest determini.
- El pla de comercialització inclourà la creació de dissenys, publicacions en XXSS i altres formats destinats a la comunicació i comercialització.
- L'adjudicatari disposarà d'un termini màxim d'un mes per atendre totes les esmenes i aportacions que l'Ajuntament hagi comunicat i un altre període d'un mes per a la seva aplicació després del vistiplau definitiu de l'Ajuntament.
- L'adjudicatari haurà també de comunicar a la totalitat de la seva organització de la prestació dels serveis el pla de comercialització adjudicat i haurà de determinar clarament els objectius i rols, així com les funcions a desenvolupar en cadascun dels llocs de treball per l'assoliment de les accions determinades.



- El Pla de Comercialització dels serveis serà validat per la Direcció com a mínim un cop l'any durant les Comissions de seguiment del contracte.

Serveis de neteja

Coordinació, conducció i seguiment de la neteja, tenint en compte l'establert al Decret 95/2000, de 22 de febrer, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic (en endavant, RD 95/2000), així com del Decret 165/2001, de 12 de juny, de modificació del Decret 95/2000, de 22 de febrer, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic (en endavant, RD 165/200) i totes les referències documentals publicades per l'Àrea de Salut Pública i Consum, igualment que el previst al Reial decret 742/2013, de 27 de setembre, pel qual s'estableixen els criteris tècnic-sanitaris de les piscines (en endavant, RD 742/2013), o el que el substitueixi en el futur.

Control i execució de la neteja i desinfecció integral de caràcter ordinari i extraordinari necessària per la dinàmica d'ús de la instal·lació.

Els productes a fer servir seran detergents biodegradables que no tinguin etiqueta de toxicitat i que siguin compatibles amb desinfectants homologats pel Ministeri de Sanitat i Consum.

Els desinfectants i fungicides emprats seran també preferentment biodegradables i hauran d'estar enregistrats pel Ministeri de Sanitat i Consum.

Qualsevol altre producte que es proposi utilitzar, haurà d'estar enregistrat i s'haurà de fer constar la seva acció. Aquests productes sempre es mantindran en els seus contenidors originals i degudament etiquetats.

També cal remarcar que l'adjudicatari haurà de complir la normativa vigent d'emmagatzematge dels productes, material i maquinària, sempre que les infraestructures de la instal·lació ho permetin.

Els productes i estris per a realitzar la neteja i desinfecció, elements bàsics i generals per a desenvolupar-la, així com el material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, productes desinfectants i bactericides i fungicides, etc.. seran aportats per l'adjudicatari, i el seu cost estarà valorat en el estudi econòmic del contracte.

L'adjudicatari assumirà l'aportació i reposició de les màquines necessàries per realitzar les tasques de neteja de forma acurada i satisfactòria.

Altres funcions pròpies del servei de neteja i control determinades per l'Ajuntament.

Prestació dels serveis de manteniment conductiu-preventiu-correctiu i normatiu



L'adjudicatari haurà d'elaborar i presentar en la seva oferta un Pla de manteniment integral que contempli totes les obligacions incloses a l'Annex 6.

L'adjudicatària, en el termini màxim d'1 mes a partir de l'adjudicació definitiva del contracte implantarà un programa de gestió GMAO, proposat a la seva oferta, el Pla de Manteniment conductiu-preventiu-correctiu i normatiu en base a la seva oferta adjudicada.

El programa de gestió de manteniment, GMAO, serà instal·lat (donant accés) a la Direcció per a la monitorització i seguiment del compliment del manteniment.

Elaborar i aplicar el Pla d'autocontrol atenent la normativa vigent que obliga a la seva implantació i compliment.

Conservar i mantenir en tot moment en perfecte estat de conservació, us i neteja l'edifici, instal·lacions i bens en general, i gestionar l'equipament de manera que tots els serveis que presti mantinguin, amb el pas del temps, el nivell de qualitat exigible als equipaments públics. Gestió i manteniment de l'inventari d'estocs de la instal·lació.

Realitzar el manteniment bàsic ordinari i conductiu, correctiu i preventiu i normatiu, de tota la instal·lació, tot aplicant el Pla de Manteniment i Conservació aprovat per l'Ajuntament. Cobriment de les funcions de manteniment de la instal·lació amb actuacions directes del propi personal.

Gestió, control i manteniment d'una base de dades amb la memòria de les ordres de treball realitzades, elements i el material utilitzat.

Desenvolupar tot el procés de tractament físic i químic dels vasos de piscina, spa, sauna i bany de vapor.

Fer la conducció i control de la instal·lació sent responsables de l'obertura i tancament de l'equipament.

L'adjudicatari aportarà al seu cost els elements i les eines bàsiques necessàries per al desenvolupament de les tasques bàsiques de manteniment de les diferents unitats de servei, els quals seran lliurats per part de l'empresa adjudicatària a les seves unitats de serveis.

L'adjudicatari haurà de fer constar les eines que aportarà per part de la prestació d'aquest servei i que restarà en dipòsit a les dependències de la instal·lació fins la finalització d'aquest contracte.

Totes les eines hauran de complir les normatives mínimes de seguretat per a la protecció de les unitats de servei.

La Gestió, control i manteniment es realitzarà mitjançant una base de dades amb la memòria de les ordres de treball realitzades, elements i el material utilitzat, a través d'un programa tipus GMAO (Sistema de gestió del Manteniment Assistit per Ordinador)



Altres funcions pròpies del serveis de manteniment ordinari-conductiu-preventiu normatiu de la instal·lació, a determinar per l'Ajuntament.

1. DESCRIPCIÓ I VALORACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS

COORDINACIÓ I EXPLOTACIÓ DELS SERVEIS

1.1. Proposta de Coordinació de l'execució del contracte

A més del personal específic adscrit a cada funció, l'empresa adjudicatària disposarà d'un responsable de contracte (no presencial) per coordinar tota l'execució dels diferents programes i serveis relatius a aquest contracte, corregint les possibles desviacions i tot fent una avaluació continuada a través d'un intercanvi d'informació i seguiment amb l'Ajuntament de Cunit i la Direcció de la instal·lació i/o persones que l'Ajuntament de Cunit designi a tal efecte. Aquest responsable de contracte no formarà part del personal subrogable.

Serà la seva funció, establir els mecanismes adients per que els diferents serveis que formen part d'aquest contracte es complementin, es reforcin i formen una única unitat d'acció operativa, amb l'objectiu de l'increment de la qualitat, l'eficiència i l'eficàcia.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte (*tant el personal subrogat com la resta de personal necessari per a la prestació dels diferents serveis*) desenvolupin la seva activitat amb les condicions adients i amb la màxima qualitat respecte els paràmetres determinats en els plecs com objecte del contracte.

La empresa contractista, i donant compliment a l'establert en el plec de prescripcions tècniques, haurà de designar un responsable del contracte, integrat en la seva pròpia plantilla i no formarà part del personal subrogable de la prestació de serveis, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- a) Actuar com a interlocutor amb l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball per una banda i l'Ajuntament d'altra, en totes les qüestions relacionades amb l'execució del contracte.
- b) Supervisar el correcte funcionament de les funcions que tenen encomanades el personal integrant de l'equip de treball, així com la qualitat de les tasques del personal al lloc de treball assignat i el compliment de la normativa de règim intern assignada (puntualitat, uniformitat, qualitat dels serveis, tracte amb els clients, comunicació...)



c) Vetllar per la bona comunicació i posicionament de la instal·lació en relació a la gestió de conflictes i interessos, modificacions de programació i incidències envers els clients/usuaris. Tenint cura que la comunicació per part dels treballadors envers el servei i instal·lació sigui assertiva, salvaguardi el posicionament de la instal·lació, transmetent una imatge acord amb els valors i la filosofia de la mateixa.

d) Organitzar i concedir les vacances del personal adscrit al present contracte garantint en tot cas el bon funcionament del contracte segons les àrees funcionals.

e) Informar al responsable del contracte i a la Direcció del CEM designat per la Corporació municipal en relació a les vacances, temporals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del present contracte, amb temps i forma .

f) Actuar i corregir en els casos necessaris les actituds o falta de professionalitat que puguin esdevenir envers el servei, comunicant o sancionant (en cas necessari) al/la treballador en cas de disfunció en les tasques o actitud, segons la normativa establerta.

g) Realitzar la funció inspectora, comprovant que el personal al seu càrrec afecte a la prestació de serveis, desenvolupi les seves tasques conforme el contracte, amb la diligència i actitud necessària per la continua qualitat del servei i la satisfacció dels abonats/es i usuaris/es.

1.1.1.Proposta de Coordinació d'Administració i Servei

Per al desenvolupament dels diferents serveis objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària assignarà el personal adient, qualificat tècnicament, i amb un perfil adequat a la tipologia, filosofia de desenvolupament d'aquests i amb la titulació escaient, segons la legislació vigent en cada moment, sempre segons les necessitats establertes al Plec.

L'empresa adjudicatària establirà amb la plantilla a subrogar per la prestació de serveis, les següents figures:

Responsable d'Administració i servei

- Realitzar propostes de màrqueting i comercials destinades a la captació dels clients-usuaris/àries.
- Implementar el Projecte de Pla de Qualitat continua en tots els conceptes que formen part de la prestació de serveis.
- Col·laborar activament en la implementació de les actuacions que s'apliquin en l'àmbit de la qualitat continua.



- Col·laborar activament en la implementació de les accions que es determinin des de la Direcció de la instal·lació.
- Proposar projectes destinats a millorar l'oferta d'activitats esportives i socials de les instal·lacions i el seus serveis.
- Control del servei dels RRHH assignats.
- Vetllar per la correcta comunicació entre els diferents serveis i el funcionament com una única unitat de servei.
- Establir calendari de reunions periòdiques.
- Aglutinar la informació destinada a la millora i avaluació continua del servei (enquestes, valoracions, peticions, nº abonats, scoreboards, etc). I facilitar-la a la direcció en el moment que se li sol·liciti

La coordinació, control i seguiment del servei requerirà la presència del responsable degudament format/da, que tindrà la responsabilitat del funcionament dels programes establerts prèviament i de la coordinació dels diferents serveis segons les directrius establertes per la direcció. La persona designada haurà de treballar com a mínim 3 tardes a la setmana fins les 19:00h.

Aquesta persona haurà de tenir formació específica en gestió i administració, eines informàtiques i disseny i marketing.

Coordinador/a cursos natació i Activitats Aquàtiques

La figura de la coordinació, serà l'encarregada de la proposta disseny dels cursets de natació, la implantació de nous models o metodologies, així com la valoració de les accions portades a terme i la satisfacció dels usuaris dels cursets de natació.

Aquesta figura serà el responsable de coordinar i valorar de forma diària o setmanal la tasca dels tècnics amb la Direcció del centre i el/la Cap d'Administració i Servei.

- Elaborar propostes concretes de millora de qualitat i el confort de les instal·lacions.
- Coordinar i revisar el funcionament dels programes d'aprenentatge de la natació, natació escolar, etc, i la seva correcta aplicació entre els tècnics de natació.
- Presentar trimestralment un informe del funcionament de les activitats i les seves incidències.
- Proposar projectes destinats a millorar l'oferta d'activitats aquàtiques i socials de les instal·lacions i el seus serveis.
- Realitzar propostes de màrqueting i comercials destinades a la captació dels clients-usuaris/àries de natació.
- Implementar el Projecte de Pla de Qualitat continua en tots els conceptes que formen part de la prestació de serveis.
- Col·laborar activament en la implementació de les actuacions que s'apliquin en l'àmbit de la qualitat continua.
- Col·laborar activament en la implementació de les accions que es determinin des de la Direcció de la instal·lació.
- Establir calendari de reunions periòdiques.

Pel que fa a l'activitat aquàtica, aquest responsable estarà en les hores i programes que el departament d'activitats consideri oportú, i obligatòriament en l'horari de 17.00 a 20.00 hores entre setmana i de 9.00 a 12.00 els dissabtes.



Aquesta persona haurà de tenir com a mínim un CFGrau Superior en activitat física i esportiva, tenir formació específica en programes d'aprenentatge de la natació i experiència de més de 4 anys en cursos de natació.

Coordinador/a activitats dirigides

La figura de la coordinació, serà encarregada de la proposta de disseny de les AADD, tant de sala com aquàtiques, la implantació de noves activitats, així com la valoració de les accions portades a terme i la satisfacció dels usuaris de les AADD.

Aquesta figura serà el responsable de coordinar i valorar de forma diària o setmanal la tasca dels tècnics amb la Direcció del centre i el/la Cap d'Administració i Servei.

- Elaborar propostes concretes de millora de qualitat i el confort de les instal·lacions.
- Coordinar i revisar el funcionament dels Programes Les Mills o similars i la seva correcta aplicació entre els tècnics.
- Presentar trimestralment un informe del funcionament de les activitats dirigides i les seves incidències.
- Proposar projectes destinats a millorar l'oferta d'activitats esportives i socials de les instal·lacions i el seus serveis.
- Realitzar propostes de màrqueting i comercials destinades a la captació dels clients-usuaris/àries del seu camp de responsabilitat.
- Implementar el Projecte de Pla de Qualitat continua en tots els conceptes que formen part de la prestació de serveis.
- Col·laborar activament en la implementació de les actuacions que s'apliquin en l'àmbit de la qualitat continua.
- Col·laborar activament en la implementació de les accions que es determinin des de la Direcció de la instal·lació.
- Establir calendari de reunions periòdiques.

Pel que fa a l'activitat de dirigides, aquest responsable estarà en l'horari de 17.00 a 20.00 hores entre setmana obligatòriament tres tardes i un dissabte al matí mensualment, i en altres que el departament d'activitats consideri oportú dins del horari establert d'activitats dirigides de dilluns a dissabte, tant per activitat dirigida com per a al control del servei de sala cardio/ fitness.

Aquesta persona haurà de tenir formació en activitats dirigides, tenir formació específica en algun programa Les Mills i experiència de més de 4 any en la conducció d'activitats físiques amb suport musical.

1.1.2. Quadrants i sistemes de control del servei amb les coordinacions i responsable d'Admin i Servei.

Segons les figures i funcions bàsiques descrites en el punt anterior, les empreses licitadores hauran de proposar un sistema de coordinació interna i control del servei, establint les funcions i proposant un quadrant horari per tal de desenvolupar el servei dintre dels estàndards de qualitat adients amb les figures proposades. Aquestes s'hauran de reunir 1h a principis de setmana per tal de coordinar l'acció del centre, la comunicació interna, externa, així com les tasques i els elements de millora dintre del servei global del CEM Els Juncs.

1.1.2.1. Quadrant i funcions Responsable d'Administració i Serveis



Proposta d'horaris i funcions del/a Responsable d'Administració i serveis, contemplant les atribucions, el nivell de comandament i les responsabilitats. Es tindrà en compte que és la persona responsable d'aglutinar tota la informació i coordinar-se amb la Direcció establerta per l'Ajuntament per tal de realitzar la gestió del servei amb la màxima qualitat possible, tenint en compte la necessitat de realitzar tres tardes a la setmana com a mínim fins les 19:00h.

Aquesta persona exercirà un total de 880h de coordinació (tasques organitzatives i de comandament, sent la resta d'hores computables al servei de RAC en atenció al client).

1.1.2.2. Quadrant i funcions Coordinació Cursos de Natació i Activitats aquàtiques

Proposta d'horaris i funcions del/a Coordinació del Cursos de Natació, contemplant les atribucions, el nivell de comandament i les responsabilitats. Es tindrà en compte que és la persona responsable d'aglutinar tota la informació relativa als Cursos de Natació i coordinar-se amb el/la Responsable d'Administració i Serveis per tal de realitzar la gestió del servei amb la màxima qualitat possible, tenint en compte la necessitat de realitzar l'horari de 17.00 a 20.00 hores entre setmana i de 9.00 a 12.00 els dissabtes.

Aquesta persona exercirà un total de 440h de coordinació (tasques organitzatives i de comandament, sent la resta d'hores computables al servei aquàtic, realitzant activitats).

1.1.2.3. Quadrant i funcions Coordinació Activitats Dirigides

Proposta d'horaris i funcions del/a Coordinació d'Activitats Dirigides, contemplant les atribucions, el nivell de comandament i les responsabilitats. Es tindrà en compte que és la persona responsable d'aglutinar tota la informació relativa a les AADD i coordinar-se amb el/la Responsable d'Administració i Serveis per tal de realitzar la gestió del servei amb la màxima qualitat possible, tenint en compte la necessitat de realitzar com a mínim 3 tardes en horari de 17.00 a 20.00 hores entre setmana i com a mínim un dissabte al matí mensualment.

Aquesta persona exercirà un total de 440h de coordinació (tasques organitzatives i de comandament, sent la resta d'hores computables al servei d'AADD o sala fitnes, realitzant activitats).

1.1.3. Funcions i responsabilitats en cap de setmana i festius

Amb tot el projecte de coordinació i gestió s'establirà un sistema de gestió i coordinació de les incidències el cap de setmana, establint un protocol de disponibilitat i gestió de totes les incidències o imprevistos que puguin esdevenir per tots el serveis afectes al contracte.

Tal com es mostren les funcions als punts anteriors, el servei de coordinacions i responsable, han de tenir coneixement del servei en cap de setmana, per tal de tenir una visió general i completa del servei. Tot i això, les propostes han d'establir un sistema de resolució d'incidències i de comunicació interna en cas que no hi hagi cap figura de coordinació present en el CEM.



1.2. PROJECTE D'ACTIVITATS FÍSICO-ESPORTIVES I SOS

1.2.1. Definició del Pla esportiu i les seves línies d'actuació

El licitador definirà un Pla esportiu basat en els horaris i plans actual del servei i equipament. Presentarà una descripció detallada dels objectius i línies d'actuació dels serveis esportius actuals, tot proposant millores per tal d'aconseguir una major qualitat i arribant a totes les franges d'edat dels usuaris/es de la instal·lació.

Aquest Pla ha de basar-se en la visió del CEM els Joncs com a centre prescriptor de salut i activitat física, així com tenir en compte el caràcter familiar de la instal·lació, aconseguint crear serveis que continguin des de nadons fins a la 3ra edat, tenint en compte accions, ja puntuals, com periòdiques que es realitzen en família (nens/es/adults/avis).

El pla ha de contemplar un augment dels ingressos mitjançant vendes creuades i serveis fora de quota que es puguin ofertar amb els recursos actuals.

1.2.2. Servei d'assessorament a la Sala de Fitness

Actualment aquest servei és uns dels que menys qualitat ofereix, servint per ocupar hores de servei, sense personal amb un perfil adequat a la tipologia de client. Es requerirà una redefinició sobre aquest servei i dotar-lo de major qualitat i professionalitat.

Requerint entre altres els següents paràmetres:

- Conducció, control i direcció de l'ús i de la pràctica esportiva en la sala, atenció professional i cordial amb tots els usuaris de la sala.
- Proacció, difusió, proposició, disseny, realització, control i seguiment de plans personals d'entrenament.
- Realització de tasques de manteniment bàsiques, control i gestió de l'inventari de la sala de Fitness.
- Control i gestió de les incidències de la sala de Fitness i facilitar el report a administració.
- Assessorar i realitzar seguiment de les persones usuàries, tenint una presència activa i acompanyament envers els usuaris.
- Els programes esportius personalitzats a la sala de fitness es gestionaran a través d'un programa informàtic que facilitarà l'Ajuntament de Cunit.
- Donar compliment del reglament de règim d'ús núm.9.50 per part dels usuaris.
- Realització del servei en la sala en els horaris de 9:00h a 13:00h i de 18:00h a 22h, de dilluns a divendres com a mínim.

Es contempla també la figura de l'entrenador/a personal que consisteix en els serveis d'un monitor/ra que, mitjançant una avaluació i entrevista inicial, desenvoluparà un programa individualitzat d'exercicis efectiu, d'acord amb l'estat de salut, capacitat, necessitats i objectius del client/usuari.



- Prestació de programes d'entrenament personalitzats:

Dinamització i promoció dels serveis destinats a atendre les necessitats i objectius particulars d'un client o d'un grup reduït de clients, ja sigui aquàtic o en sala.

1.2.3. Servei d'activitats Físiques i dirigides

- Servei d'activitats físiques dirigides en sala:

- Dinamització i control de les activitats encaminades a la millora de la condició física, salut, socialització i recreació dels clients, algunes de les quals poden ser de: manteniment físic, activitat aeròbiques i de tonificació per a adults, iniciació esportiva infantil, ioga, tai-txi, pilates, activitats dirigides virtuals, activitat física per a gent gran, ciclisme indoor, activitats especials per a nadons, gent gran, discapacitat, activitats en família, etc.

- Prestació de serveis de promoció dels hàbits saludables:

- Disseny, dinamització i promoció dels serveis encaminats a millorar la salut dels usuaris que disposi la Direcció a través de programes de Nordic Walking, PilatWalk, caminades saludables, Programa Activitat Física i Salut, etc.
- Es vertebraran des de la vessant saludable, incloent consells de nutrició, treball cardiovascular, implementació de la força, entre altres aspectes.
- Aquesta activitat es podrà desenvolupar a fora del Complex esportiu Els Joncs, donat que la pràctica esportiva d'aquestes modalitat comporta la pràctica a l'aire lliure.
- Es contempla en aquest àmbit la promoció i foment d'aquestes pràctiques en els centres escolars, població de 3ra edat i altres col·lectius de potencials usuaris.

- Altres serveis complementaris:

- Destinats a millorar i potenciar les activitats esportives i socials de la instal·lació (MasterClass, trobades, actes socials i solidaris, etc)

- Caldrà tenir en compte que els monitors de les activitats dirigides de l'oferta esportiva que no es desenvolupin per falta d'assistència d'usuaris, hauran de realitzar tasques d'assessorament en la sala de Fitness, tasques d'atenció bàsica en la recepció de la instal·lació, o d'altres relacionades en el lloc de treball segons les indicacions de la Direcció de la instal·lació o responsable en aquell moment.

1.2.4. Servei de programes en el medi aquàtic

- Servei d'activitats físiques en medi aquàtic:

- Dinamització i control de les activitats encaminades a la millora de la condició física, salut, socialització i recreació dels clients, algunes de les quals poden ser de: natació infantil escolar i extraescolar, activitats dirigides aquàtiques, activitats especials per



a nadons, gent gran, discapacitat, activitats en família. Tenint en compte el seu desenvolupament en el medi aquàtic.

- El servei anirà enfocat a la qualitat continua, així com a l'eficiència del rati alumne/monitor.

- **Informes d'avaluació, diplomes i control d'assistència dels programes aquàtics:**

- L'adjudicatari estarà obligat a la creació d'informes d'avaluació en tota l'oferta aquàtica i el lliurament de diplomes en l'àmbit que es determini. Aquests informes caldrà que es gestionin obligatòriament amb l'aplicatiu o software d'avaluació del programa d'aprenentatge de la natació implantat a càrrec de l'empresa adjudicatària.

- **Altres serveis complementaris:**

- Destinats a millorar i potenciar les activitats esportives i socials de la instal·lació (MasterClass, trobades, actes socials i solidaris, etc)
- Caldrà tenir en compte que els monitors de les activitats dirigides de l'oferta esportiva que no es desenvolupin per falta d'assistència d'usuaris, hauran de realitzar tasques d'assessorament en la sala de Fitness, tasques d'atenció bàsica en la recepció de la instal·lació, o d'altres relacionades en el lloc de treball segons les indicacions de la direcció de la instal·lació.

1.2.5. Quadrants del servei i gestió de les substitucions

L'empresa adjudicatària elaborarà una assignació del seu personal als diferents programes i serveis, abans esmentats, i intentarà mantenir al llarg del curs l'assignació d'aquest personal, intentant que la rotació del personal sigui mínima.

Aquesta assignació estarà relacionada amb les hores contractades a la plica i estaran en consonància amb el nombre d'usuaris i necessitats del CEM.

Preveurà les substitucions en cas de malaltia o indisposició, així com per concessió de vacances, establint un criteri i un protocol per tal que les substitucions quedin cobertes sense alteració del servei, ni de l'activitat a realitzar. **Les hores de coordinació establertes, s'utilitzaran per realitzar substitucions en cas de necessitat i en benefici del servei, evitant suspendre o anular l'activitat afectada.**

1.3. PROJECTE D'ADMINISTRACIÓ, RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

En relació a la **Recepció, administració i atenció al client** de la instal·lació, l'empresa adjudicatària aportarà un projecte on haurà **d'aplicar el Pla de Comunicació i comercialització** dels serveis amb els recursos propis de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte.



Els citats plans, i les seves accions, seran proposades pel prestatari i aprovades per l'Ajuntament, podent-se esmenar o modificar a la seva revisió o implantació, proposant-los en els següents punts:

1.3.1. Definició del Pla de recepció, atenció al client i Fidelització

Definirà un Pla de Comunicació (interna i externa) lligat a l'Atenció a l'usuari i la seva fidelització, així com la comercialització dels serveis existents i proposta de nous amb els recursos assignats a la prestació de serveis.

1.3.2. Descripció de les tasques proposades en RAC

En relació a la **Recepció, administració i atenció al client** de la instal·lació, l'empresa adjudicatària realitzarà com a mínim les **tasques** següents:

- **Atenció al públic i informació** sobre els serveis prestats a la instal·lació, així com altres consultes realitzades pels clients actuals o per potencials clients.
- **Promoció i prescripció activa de la instal·lació**, informant de les campanyes de comunicació i venda que es vagin realitzant, garantint que els elements de comunicació s'implanten amb el disseny i format adient.
- **Formalització de processos administratius** d'alta/inscripció, baixa, canvis, compra, etc. de tots els serveis oferts a la instal·lació, tot fent servir el sistema informàtic de gestió que tingui en ús la instal·lació.
- **Gestió de la documentació en paper i en suport digital.** Seguiment de tots els protocols de protecció de dades de totes els usuaris de la instal·lació fixats per la normativa vigent i per l'Ajuntament de Cunit. S'establirà l'eliminació progressiva del paper, passant al suport digital tant els processos, com en l'emmagatzematge de la documentació.
- **Portar l'administració i la comptabilitat** segons els paràmetres establerts per l'Ajuntament de Cunit.
- **Seguiment dels processos de llistes d'espera i de cobraments endarrerits**, així com la gestió de les queixes i suggeriments dels clients.
- **Implantació de processos de consulta i avaluació dels serveis amb el usuari, mitjançant enquestes de satisfacció i valoració dels serveis i RRHH.**
- Altres funcions pròpies de recepció i atenció al client a determinar per l'Ajuntament de Cunit, o la Direcció de la instal·lació.

1.3.3. Descripció d'un sistema de gestió en les relacions amb els clients/abonats



Un dels valors que ha de contenir el CEM els Joncs és l'orientació al client, per tant s'ha de dedicar esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels nostres clients i abonats, proporcionant-los serveis de qualitat i complint amb les seves expectatives. Es per aquest motiu que s'ha d'establir un sistema de gestió en les relacions amb ells i definir processos que ajudin a millorar la seva experiència.

En totes les relacions interpersonals, la comunicació és un element fonamental, són moltes les relacions que s'estableixen amb altres persones i, per tant, tots els elements que estan relacionats amb els processos de comunicació són molt rellevants.

L'objectiu de les relacions amb els clients/abonats és aconseguir oferir-los un producte o servei que satisfaci les seves necessitats i compleixi les seves expectatives. Per a aconseguir aquest objectiu, s'ha de conèixer i aplicar diferents tècniques de venda en funció de les característiques del producte o servei, del client i de cada situació particular.

Malgrat pugui semblar que la relació amb el client finalitza quan s'aconsegueix la venda, no és així. El CEM els Joncs s'ha d'orientar la seva activitat a la satisfacció del client, cal que es presti una atenció adequada en tot moment i, per tant, els serveis d'atenció al client són una eina estratègica.

Per tant, **es tindrà en compte aspectes comunicatius, procés de benvinguda, procés de venda i negociació, atenció al client, seguiment de l'activitat dels abonats/es, entre d'altres.**

1.3.3.1. Definició d'un Pla de Fidelització dels clients actuals i nous.

La satisfacció és una percepció subjectiva del client, aconseguir majors i millors nivells de satisfacció significa major fidelització. Per aquest motiu, és convenient conèixer quines són les necessitats dels usuaris i quins són els atributs o les característiques del producte o servei que els clients valoren especialment.

L'atenció al client en tots els àmbits de la prestació de serveis té un paper molt important en el desenvolupament i manteniment de la satisfacció del client, per la imatge corporativa que ofereix i pels serveis que presta. El client compara el que rep amb el que esperava i, quan la seva percepció és millor, més satisfacció assoleix i, per tant, hi ha major probabilitat de poder seguir comptant-hi en el futur. La fidelització i la satisfacció del client van estretament lligades.

Per tant, la fidelització ha de materialitzar-se sobre aspectes concrets del servei, com ara:

- Guanyar la confiança dels clients
- Assolir qualitat en el servei, des del punt de vista dels clients
- Complir els compromisos de qualitat, neteja, terminis, etc.
- Prestar un servei, solucionar problemes i donar assessorament
- Crear una imatge, assegurant qualitat i satisfacció al client

1.3.3.2. Definició d'un Pla per augmentar els ingressos de serveis no inclosos en la quota d'abonat/ada

La major part dels ingressos que genera el CEM els Joncs provenen de les quotes mensuals dels abonats i els cursetistes. El licitador com a partner de la instal·lació haurà de **proposar una sèrie d'accions que ajudin a diversificar les fonts d'ingressos, per tal de generar**



altres ingressos atípics a través de serveis fora de quota, venda creuada o explotació d'espais de poca producció.

1.3.4. Sistema de control per determinar el grau de satisfacció dels clients/usuaris

Proposarà una enquesta de no més de 25 ítems (digital i format paper) en que pugui recollir la màxima informació possible entre els abonats i usuaris. Aquest sistema de control del grau de satisfacció i percepció de la qualitat sintetitzarà els punts clau de la fidelització que proposi l'empresa, valorant que es pugui realitzar de forma ràpida, no molesta i que permeti l'extracció de dades pels KPI's.

Aquesta avaluació del grau de satisfacció i qualitat es realitzarà tres vegades a l'any, efectuant-se la última setmana de març, de juliol i de novembre i presentant-se al **responsable del contracte a meitat dels mesos d'abril, agost i desembre** per tal de comprovar i verificar l'avaluació. Aquestes dades es presentaran en format digital i tractable en base excel o similar.

Possibilitat d'automatitzar la introducció de dades amb un programa de gestió d'indicadors per facilitar l'explotació de les dades en temps real.

1.3.5. Proposta de processos per l'obtenció d'indicadors i KPI's

Comportarà la descripció dels processos per obtenir dades i confecció d'indicadors i KPI's, així com les àrees responsables d'aquesta obtenció i com es realitza el flux d'informació i aglutinament d'aquesta.

Es proposarà un quadre de comandament amb els indicadors que es considerin més rellevants per la gestió especialitzada i per la presa de decisions estratègiques, establerts en 4 àrees:

- a) Perfil d'abonat/ada
- b) Captació i Fidelització
- c) Utilització i ocupació
- d) Econòmic i Financer

Possibilitat d'automatitzar la introducció de dades amb un programa de gestió d'indicadors per facilitar l'explotació de les dades en temps real.

1.4. PROJECTE DE SERVEIS DE NETEJA I DESINFECCIÓ

En relació a la prestació de serveis de Neteja i desinfecció de la instal·lació, l'empresa adjudicatària aportarà un projecte on haurà d'expressar una descripció dels serveis amb els recursos propis de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte.

Actualment, aquest servei és dels menys valorat pels usuaris/es i el que genera més queixes entre aquest, per tant, l'empresa prestadora del servei haurà de dotar-lo d'un seguiment específic, establint els processos i definint



les accions necessàries per revertir aquestes opinions i millorar les valoracions.

L'adjudicatari haurà **d'aplicar el Pla de Neteja** dels serveis amb els recursos propis de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte. Els citats plans, i les seves accions, seran proposades pel prestatari i aprovades per l'Ajuntament, podent-se esmenar o modificar a la seva revisió o implantació. El pla definitiu serà presentat en el període d'un més a partir de la posada en marxa del servei.

1.4.1.Descripció del Pla de Neteja

En relació al **Pla de Neteja** de les instal·lacions, l'empresa adjudicatària contemplarà els següents aspectes:

- **Coordinació, execució i control del pla de neteja i desinfecció:**
Realitzant totes les tasques d'una manera curosa, segons el Pla establert i establint elements de control i seguiment de la neteja.
- **Realització de la neteja bàsica ordinària així com la complementària i d'elements esportius de la instal·lació:**
Així com de les necessitats indicades per l'Ajuntament de Cunit de Cunit, o la Direcció de la instal·lació.
- **Registre de totes les tasques realitzades en les dependències**
Les dependències destinades a usuaris per la seva informació, segons marquen el RD 95/2000, així com el RD 165/2001 i totes les referències documentals publicades per l'Àrea de Salut Pública i Consum, com també el RD 742/2013 i l'Ajuntament de Cunit.
- **Control i ordenació exhaustiva de tots els productes i maquinària de neteja a aplicar en la instal·lació.**
- **Obertura i tancament de la instal·lació si s'escau**
- **Desenvolupament de tots els processos de neteja i desinfecció preveient l'especificitat dels elements tècnics i de l'aigua de la instal·lació:**
S'haurà de tenir en compte la normativa vigent i futura si s'escau, respecte a la neteja de les piscines i spas, especialment pel que fa la utilització de productes químics adients per les diferents superfícies, sense malmetre el seu estat.
****si el deteriorament dels elements de la instal·lació correspon a una utilització no adient dels productes de neteja o dels processos, l'empresa es farà càrrec de la reposició/substitució.***
- **Gestió, control, manteniment i actualització d'una base de dades** amb la memòria de la realització de les ordres de neteja i els recursos utilitzats, presentant un report mensual de les tasques realitzades.
- **Control de l'inventari d'estocs del material de neteja de la instal·lació**



L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la compra de producte de neteja i altre material de neteja necessari la seva gestió, fins el límit econòmic establert (7.000€). Una vegada superat i justificades aquestes despeses, la Regidoria d'esports de Cunit es farà càrrec dels productes o materials necessaris pel correcte funcionament.

- **Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei**

Així com de les indicacions i criteris derivats per la Direcció de la instal·lació i/o persones que l'Ajuntament designi a tal efecte.

En aquest Pla es contemplaran totes les sales i espais de la instal·lació afecta al servei, així com la maquinària i elements que conté la instal·lació. Descriuint i detallant les tasques en relació als espais i elements, realitzant una quantificació horària de les mateixes i una distribució setmanal, mensual i anual de les tasques ordinàries i les complementàries.

1.4.2. Quadrants del Pla de Neteja

Es detallaran els quadrants de neteja, establint una proposició d'horaris de neteja que donin resposta a les necessitats reals del servei. De la mateixa forma s'establiran la cobertura de les baixes i vacances.

1.4.3. Descripció de l'Auditoria de Neteja

L'empresa contemplarà un protocol de seguiment de les tasques de neteja i la seva eficiència, així com la correcta realització del Pla de Neteja establert.

En aquest apartat es descriurà detalladament el procés de l'auditoria de neteja que es realitzaria i les actuacions en funció del resultat de la mateixa.

Es proposarà com a mínim una auditoria de neteja anual, valorant-se la possibilitat de controls aleatoris del servei al llarg de l'any.

1.5. PROJECTE DE MANTENIMENT I CONTROL

En relació a la prestació de serveis de Manteniment i Control de la instal·lació, l'empresa adjudicatària aportarà un projecte on haurà d'expressar una descripció dels serveis amb els recursos propis de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte i aliens.

L'adjudicatari haurà **d'aplicar el Pla de Manteniment** dels serveis amb els recursos propis de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte. Els citats plans, i les seves accions, seran proposades pel prestatari i aprovades per l'Ajuntament, podent-se esmenar o modificar a la seva revisió o implantació.

1.5.1. Descripció del Pla de Manteniment

En relació al **Pla de Manteniment** de les instal·lacions, l'empresa adjudicatària contemplarà els següents aspectes:



- Control, execució i coordinació del pla manteniment normatiu, preventiu, conductiu i correctiu.

Realitzant totes les tasques d'una manera curosa, segons el pla establert.

- Realització del manteniment bàsic ordinari correctiu de la instal·lació:

Així com de les millores a realitzar segons indicacions de l'Ajuntament de Cunit.

- Desenvolupament de tots els processos de manteniment i prevenció del tractament de l'aigua de la instal·lació:

S'haurà de tenir en compte la normativa vigent i futura si s'escau, respecte al tractament dels spas i els tractament del AFCH, ACS, etc, amb atenció especial a la prevenció de la legionel·losis segons els Reals Decrets que la legislen actualment i en un futur aplicables a la instal·lació.

- Gestió, control, manteniment i actualització d'una base de dades amb la memòria de la realització de les ordres de treballs i els recursos utilitzats en base informàtica i llibre de registres.

- Control de l'inventari d'estocs de la instal·lació:

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la compra de producte químic, altre material de reposició de manteniment i les revisions normatives de control i seva gestió, fins el límit econòmic establert de 26.000€. Una vegada superat i justificades aquestes despeses, la Regidoria d'esports de Cunit es farà càrrec dels productes o materials necessaris pel correcte funcionament.

- Conducció i control de la instal·lació,

Sent responsables de l'obertura i tancament de l'equipament i restant en les condicions adients.

- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei

Així com de les indicacions i criteris derivats per la Direcció de la instal·lació.

Les actuacions mínimes contingudes son:

1	CONTROL SANITARI DE LES PISCINES I VASOS
2	CONTROL LEGIONEL·LA
3	INSPECCIONS BAIXA TENSIÓ
4	TUBERIES, DESGUASSOS I INCRUSTACIONS
5	GRUP ELECTRÒGEN
6	REFREDADORA
7	PLAQUES SOLARS
8	DESHUMECTADORA
9	CALDERES
10	CLIMATITZACIÓ
11	INTERCANVIADORS
12	INSTAL·LACIONS I APARELLS ACS
13	INSTAL·LACIONS I APARELLS GAS
14	INSTAL·LACIONS I APARELLS CALEFACCIÓ



15	INSTAL·LACIONS I APARELLS REFREDAMENT AIGUA (BOMBA CALOR)
16	INSTAL·LACIONS FAN COILS I CAIXES VENTILACIÓ

1.5.2. Quadrants del Pla de Manteniment

Es detallaran els quadrants de manteniment, establint una proposició d'horaris de manteniment que donin resposta a les necessitats reals del servei.

De la mateixa forma s'establiran la cobertura de les baixes i vacances.

1.5.3. Descripció de l'Auditoria de conservació de la instal·lació

L'empresa contemplarà un protocol de seguiment de les tasques de manteniment i la seva eficiència, així com la correcta realització del Pla de Manteniment establert.

En aquest apartat es descriurà detalladament el procés de l'auditoria de Manteniment i conservació que es realitzaria i les actuacions en funció del resultat de la mateixa.

Es proposarà com a mínim una auditoria de manteniment i conservació dels elements de forma anual, valorant-se la possibilitat de controls aleatoris del servei al llarg de l'any.

1.5.4. Descripció d'una auditoria de l'estat de seguretat de la instal·lació

L'empresa contemplarà un protocol de seguiment de les tasques de seguretat dels elements de la instal·lació i la seva eficiència, així com la correcta realització dintre del Pla de Manteniment establert.

En aquest apartat es descriurà detalladament el procés de l'auditoria dels elements de seguretat del maquinari de la instal·lació (ACS, Clima, calderes, conduccions, gas...) que es realitzaria i les actuacions en funció del resultat de la mateixa.

Es proposarà com a mínim una auditoria de l'estat de seguretat anual, valorant-se la possibilitat de controls aleatoris del servei al llarg de l'any.

1.6. PROJECTE D'AVALUACIÓ I RENDIMENT DEL RRHH

1.6.1. Descripció del sistema d'avaluació del rendiment dels treballadors/es.

Cal tenir en compte que en els serveis licitats, els treballadors/es són un dels aspectes més importants, incidint positiva o negativament en funció del seu rendiment laboral, la seva actitud i la seva implicació. Per tant, incidint de forma notable en la visió de qualitat total que es vol desenvolupar en el present contracte.

L'objectiu d'aquest apartat es poder fer una estimació quantitativa i qualitativa del grau d'eficàcia amb el qual les persones portin a terme les activitats, objectius i responsabilitats dels seus llocs de treball. Sorgeix com un sistema a través del qual, l'entitat pot apreciar la integració de les persones en els seus llocs, millorar l'actuació futura i amb això, millorar els resultats de la gestió del CEM els Jons.

1.6.1.1. Descripció del sistema d'avaluació del rendiment dels treballadors/es.



A més, amb els resultats de l'avaluació del rendiment laboral es poden crear un millor i més just sistema de polítiques de compensació i un altre amb les possibilitats de promoció interna per als treballadors. Establint els criteris i sistemes de reconeixement, remuneració, recompensa i atenció a les persones de l'organització per incentivar el compliment d'objectius amb beneficis o salari variable en funció del que s'aconsegueixi. Per tant, el licitador haurà d'establir els indicadors del rendiment laboral que regiran els seus mètodes de valoració.

De forma general, l'avaluació del rendiment estarà orientada entorn a dos principis:

- El comportament de l'empleat (puntualitat, orientació al client, uniformitat, etc)
- El seu grau de contribució amb els objectius i treballs proposats (ratis d'assistència, valoració dels clients/abonats del punt 1.3.4, etc)

Aquesta avaluació de rendiment i qualitat es realitzarà de forma quadrimestral, presentant-se al responsable del contracte a finals dels mesos **d'abril, agost i desembre** per tal de comprovar, verificar i esmenar en cas necessari l'avaluació.

1.6.1.2. **Descripció de les tasques i responsabilitats dels treballadors/es en el seu lloc de treball.**

En aquest apartat l'empresa haurà de desglossar les tasques i responsabilitats de cada lloc de treball per tal que cada treballador/a sigui coneixedor de les seves atribucions i responsabilitats.

1.7. PLA DE QUALITAT DEL SERVEI

El pla de qualitat va relacionat amb tots els aspectes tractats amb anterioritat, ajustar les expectatives de l'usuari a les percepcions que es tenen després d'utilitzar el servei, per tant, la recerca de la qualitat haurà de centrar-se en les etapes en que l'usuari entra en contacte amb els serveis que ofereix el CEM els Joncs i com estan definides i protocolaritzades cada una de les accions i àrees de servei.

1.7.1. Definició de l'equip de treball

L'empresa adjudicatària elaborarà una assignació del seu personal als diferents programes i serveis, abans esmentats, i intentarà mantenir al llarg del curs l'assignació d'aquest personal, intentant que la rotació del personal sigui mínima.

Per tant, es tindrà en compte les tasques derivades de la incorporació de nou personal si s'escau (presentacions companys, conducció inicial, període de prova, substitucions, etc...).



Si fos necessari la incorporació de nou personal, aquest s'incorporarà a la prestació dels diferents serveis prèvia autorització del responsable del contracte (faran arribar la Regidoria d'Esports o la Direcció de la instal·lació una relació del personal adscrit amb els seus horaris de treball i un fitxa tècnica amb les seves dades bàsiques, fotografia i "currículum vitae" personal.) i posterior tramitació si s'escau de la corresponent modificació contractual en els termes disposats al PCAP.

La representació de l'empresa adjudicatària (responsable de contracte) haurà d'assistir a totes les reunions que la Regidoria d'Esports, o la Direcció de la instal·lació considerin oportunes, amb la presència de la Regidor/a d'Esports, si s'escau, amb les diferents àrees de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte per garantir el bon funcionament i coordinació del servei, unificació de criteris i dinàmiques de millora contínua, participació i treball en equip envers a la millora de la qualitat i funcionament en general.

Amb caràcter mensual i quadrimestral l'empresa adjudicatària elaborarà un informe de gestió o fulls de controls d'indicadors que farà arribar **en format digital amb accés al tractament de la informació** de forma informàtica a la Direcció de instal·lació i/o persones que l'Ajuntament de Cunit designi a tal efecte.

Aquestes dades de gestió seran de caràcter intern i de gestió ordinària durant tots els mesos, per així poder tenir un major feedback del funcionament ordinari mes a mes i de la projecció de la gestió.

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de la instal·lació per facilitar i motivar la relació social dels usuaris i usuàries. Així mateix, es coresponsabilitzarà en el compliment propi i dels usuaris i usuàries de les normes d'ús dels diferents serveis i de les instal·lacions esportives on es desenvolupen.

1.7.2.Estructuració del Pla, objectius, àmbits d'actuació per àrees funcionals

Es tracta de la planificació, gestió i millora dels RRHH, en aspectes com el seu desenvolupament, la implicació de les persones en aquest desenvolupament, l'alineació d'aquestes polítiques amb la política i estratègia general de la instal·lació i servei, la selecció, el desenvolupament o pla de carrera, els plans de successió, la igualtat d'oportunitats, el clima laboral, etc.

Així com la gestió de les habilitats i competències de les persones i la seva adequació a les necessitats de l'organització, en concret respecte aspectes com els plans de formació i la seva alineació amb l'avaluació de l'acompliment dels objectius, relacionats amb l'apartat 1.6 . De la participació i implicació de les persones de l'organització, i en concret com es fomenta i es segueix.

Les àrees funcionals establertes seran:

- *Neteja i Manteniment*
- *Activitats dirigides aquàtiques i cursets natació*
- *Activitats sala de Fitness i musculació i AADD*



- *Recepció i atenció al client*

1.7.3. Metodologia d'implantació de processos (segons EFQM o similar)

Dintre del model EFQM i els seus criteris s'estableixen agents facilitadors, entre aquests hi són els Processos, que tracten sobre el que l'organització fa i com ho fa.

Per tant, es tindrà en compte que:

- **Els processos interns: principals elements de percepció de qualitat en el servei**

La planificació i organització de les tasques internes dins l'organització són els principals elements en un servei de qualitat. Aquells processos interns en contacte directe amb l'usuari són els de major rellevància.

- **Integració dels processos interns en la globalitat de l'organització**

Caldrà vincular i interrelacionar els processos interns (qualitat) amb la resta d'interessos de l'organització. Per exemple: control pressupostari, política de persones (rrhh), generació de coneixement dins l'organització, etc.

1.7.4. Definició dels processos

Per a concretar les estratègies dels processos interns s'utilitzarà el concepte de 'cadena de valor' de Michael Porter o similar.

La Cadena de valor: Són aquells processos/activitats que crearan 'valor' als nostres clients.

Processos clau: Són totes aquelles activitats que es produeixen en presència directa del client.

Processos de suport: Són totes aquelles activitats que es no es produeixen en contacte directe amb el client i, per tant, que són de suport als 'processos clau'.

D'entre tots els processos clau caldrà seleccionar aquells que siguin coherents amb l'estratègia competitiva comercial:

- **Estratègia de Diferenciació**Processos d'innovació
- **Estratègia de Lideratge en costos**Processos operatius
- **Estratègia de Concentració o Enfocament**Processos de venda

1.7.5. Fitxes de seguiment d'autocontrol del Pla de Qualitat



El licitador haurà de **presentar un model de fitxa que s'utilitzarà per realitzar el seguiment i control del Pla de qualitat dintre de cada àrea funcional.**

Aquesta fitxa/plantilla podrà utilitzar-se pel seguiment del servei i els informes mensuals/quatrimestrals.

Per a concretar les estratègies dels processos interns s'utilitzarà el model de mapa estratègic de Norton i Kaplan o similars.

Mapa estratègic		Quadre de Comandament Integral			Pla d'Acció		
		Objectiu	Indicador	Fitxa	Responsable	Iniciativa	Pressupost
Perspectiva Financera	Increment d'ingressos	Increment d'ingressos pel llançament de nous serveis	- Increment anual ingressos - % ingressos per nous serveis	+25% 30%			
Perspectiva Comercial	Serveis innovadors	Satisfereix les necessitats dels actuals abonats	- Increment del consum intern/abonat - Millora en la retenció d'abonats	+10% 5%			
Perspectiva Processos Interns	Desenvolupament intern dels nous serveis	Accelerar el desenvolupament de 2 nous serveis: Entrenadors personals sectorials i Club verd	Comunicació incidint especialment als segments potencials Temps requerit per fer efectius els serveis	1 mes 3 mesos		Dissenyar material gràfic Creació d'un equip de millora	- € - €
Perspectiva Aprenentatge i Desenvolupament	Plantilla estable i formada	Formar internament i externament a les persones que participaran en aquests nous serveis	Formació complementària específica Retenció del personal 'clau' en aquests serveis	20 hores 95%		Inscripció a cursos form. Retribució variable (incentius)	- € - €
					Pressupost total		
					- €		

Font: adaptació de Norton & Kaplan

EXEMPLE

1.7.6.Descripció d'un Pla d'optimització i/o reducció de despeses energètiques.

Es tindrà en compte la divulgació de bones pràctiques entre els treballadors i usuaris a fi de sensibilitzar-los sobre el potencial d'estalvi associat al canvi d'hàbits o la introducció de criteris d'eficiència energètica en la compra de béns i equips associats a la instal·lació.

S'hauran de proposar actuacions de millora dels equips existents, o en adoptar altres mesures que serveixin per a fomentar l'estalvi energètic, l'eficiència i la utilització d'energies renovables. Propostes de mesurament i verificació del rendiment, consistents en portar a terme totes les actuacions necessàries per a optimitzar el rendiment de les instal·lacions i baixar-ne el consum energètic (protocols de tancament instal·lació i comprovació elements lumínics, etc).

Es relacionarà amb el Pla de manteniment, l'empresa responsable ha de plantejar un paquet de mesures de caire preventiu, normatiu i conductiu (integral de tot l'edifici i dels equips inclosos en el contracte) per aconseguir un funcionament i rendiment òptim de les instal·lacions i de tots els seus components, tot perllongant-ne la vida útil en les condicions adequades.

L'empresa adjudicatària del contracte tindrà responsabilitat de realitzar la gestió tècnica i energètica d'aquestes instal·lacions; és a dir, optimitzar els recursos per a millorar l'eficiència. Atès que el servei de climatització es considera com a prioritari a qualsevol edifici, cal garantir un funcionament continuat en els paràmetres establerts (temperatura, humitat relativa, velocitat de l'aire, renovacions d'aire i



puresa), tenint en compte alguns condicionants com l'època de l'any, els usos de cada espai, etc.

També inclouen el seguiment dels serveis i compromisos licitats, per la qual cosa l'adjudicatari ha d'implantar tots els elements de camp que calgui (sondes, comptadors...) per a verificar correctament els consums i les condicions de confort, així com els estalvis assolits. Per a determinar el consum energètic, s'indicarà el període de facturació mensual que consta a la factura del subministrament energètic i l'evolució en el temps d'aquests valors.

2. ACCIONS FORMATIVES

En relació a l'apartat anterior i concretament a la generació de coneixement dins l'organització, es plantejarà aquest punt com una eina fonamental per la millora del servei i qualitat del mateix.

2.1. FORMACIÓ DEL PERSONAL ADSCRIT A LA PRESTACIÓ

Aportació d'un pla de formació i perfeccionament tècnic, d'un constant reciclatge per poder incorporar noves tècniques i nous programes en benefici dels usuaris i usuàries de la instal·lació. La planificació i execució d'aquest pla anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, intentant que no es realitzin dintre del horari de servei i establint 2 torns per facilitar l'accés a tots els treballadors. Aquest pla de formació es realitzarà amb la supervisió de la Direcció de la instal·lació i l'Ajuntament de Cunit.

S'intentarà que aquest pla contingui formacions en:

- Comunicació 3.0-4.0 i Tècniques de venda
- Estalvi energètic i reducció de consums
- Noves tendències del Fitness
- Noves tendències en teràpies aquàtiques
- Hàbits saludables (alimentació, descans...)
- Ús de la tecnologia en el fitness

3. CALENDARI I PLANIFICACIÓ DEL SERVEI.

El **Complex Esportiu Municipal Els JONCS** funcionarà segons el calendari del servei aprovat per l'òrgan de contractació i comunicat a l'adjudicatari abans de l'inici de cadascuna de les temporades. Malgrat això, l'Ajuntament de Cunit, pot establir períodes d'obertura i tancament de la instal·lació per motius de treballs, per calendaris esportius en dies festius, de manteniment o d'altres que ho justifiquin.

Per a cada temporada, l'Ajuntament de Cunit elaborarà un calendari anual amb la distribució d'horaris i dies. Aquest calendari de la temporada serà lliurat a l'empresa adjudicatària amb antelació per poder fer les seves previsions.



Així mateix, cada temporada i/o any, la Direcció del centre amb la col·laboració i suggeriments de l'adjudicatari, podrà planificar una distribució especial de tots els serveis objecte d'aquest contracte per als períodes que a continuació s'exposa:

- **Període de Nadal.**
- **Període de setmana santa.**
- **Període especials de juliol a setembre.**
- **Altres**

L'Ajuntament de Cunit podrà reduir o ampliar els horaris de servei de les instal·lacions en funció de la demanda o necessitats del servei, en dates puntuals que coincideixin en períodes de vacances o festivitats, o per motius interns de les instal·lacions. Les variacions es comunicaran a l'adjudicatari en un termini mínim de 3 dies si no es tracta d'una urgència. En casos urgents es comunicarà el mateix dia.

4. PERSONAL

L'adjudicatari dels serveis de conformitat amb el disposat en la present clàusula haurà de subrogar-se en les relacions laborals que l'anterior concessionària mantenia amb el personal descrit.

Ahora el concessionària haurà de contractar el personal necessari per a garantir el servei.

Respecte a l'esmentat personal correspon exclusivament a la empresa contractista la selecció del personal, que reunint els requisits de titulació establerts en el plec de prescripcions tècniques hagin de formar part de l'equip de treball necessari per a l'execució del present contracte, sens perjudici de la prèvia o posterior comprovació per part de la Corporació municipal del compliment dels esmentats requisits per la empresa contractista.

Els contractes a formalitzar per l'adjudicatari amb el personal necessari per a la prestació del servei tindran com a única finalitat la prestació del servei objecte del present plec durant la vigència del contracte restant sense efecte un cop finalitzada la prestació del servei objecte del present contracte.

Tant el personal objecte de subrogació com el personal contractat per garantir el nombre d'hores de servei determinat al present plec depenen laboralment del contractista, sense tenir cap tipus de vincle amb l'Ajuntament de Cunit, assumint la contractista l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions de treballadors en supòsits de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de seguretat social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de les prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de



la potestat disciplinària, així com qualsevol d'altres drets i obligacions que es deriven de la relació contractual entre empresari i treballador.

- *Pel que fa la concessió de vacances, l'adjudicatari haurà de vetllar per què els diferents serveis queden coberts adientment, per aquest motiu, les vacances s'estructuraran per àrees funcionals, no podent coincidir dos treballadors de la mateixa àrea funcional en el mateix període de vacances, a excepció dels períodes de tancament del servei que puguin esdevenir.*

Les àrees funcionals establertes seran:

- *Neteja i Manteniment*
- *Activitats dirigides aquàtiques i cursets natació*
- *Activitats sala de Fitness i musculació i AADD*
- *Recepció i atenció al client*

Finalitzat el present contracte, en cas d'assumir la Corporació municipal la gestió directa dels diferents serveis i per tant amb personal incorporat a la plantilla de personal de la Corporació, correspondrà a la contractista l'abonament de les corresponents indemnitzacions derivades de la extinció dels vincles laborals que la mateixa manté amb el personal objecte de subrogació en virtut del disposat en la present clàusula, atès els principis que concorren en l'accés a la funció pública i la manca d'identitat en el règim de prestació de les activitats.

Serà d'aplicació el Conveni col·lectiu de treball de les empreses privades que gestionen equipaments i serveis públics, afectes a l'activitat esportiva i de lleure (codi de conveni núm. 79001905012002) segons RESOLUCIÓ EMT/2462/2023, de 28 de juny.

L'adjudicatari equiparà a tot el personal adscrit al contracte, al seu càrrec, per que vagi degudament uniformat, atenent als estàndards fixats per cada tipologia de servei entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Cunit.

Establint-se de la següent forma:

Tots els treballadors assignats als diferents serveis d'anar correctament uniformats:

- Uniformitat Tècnics Esportius:
 - Samarreta i pantaló/short en cas dels homes
 - Samarreta i pantaló/malla en cas de les dones
 - Afegir banyador, xancletes i tovallola en el cas dels tècnics esportius de piscina

L'empresa aportarà sense cost la vestimenta de treball segons la següent disposició:



- Tècnics esportius:
 - Samarreta i pantaló/short, 3 cop a l'any
 - Samarreta i pantaló/malla, 3 cop a l'any.
 - Banyador, xancletes i tovallola 1 cop l'any.
- Uniformitat Socorristes:
 - Samarreta , short, banyador, xancletes i tovallola

L'empresa aportarà sense cost la vestimenta de treball segons la següent disposició:

- Socorristes:
 - Samarreta i short, 3 cop a l'any
 - Banyador, xancletes i tovallola, 1 cop l'any.
- Uniformitat Atenció al públic i recepció:
 - Camisa Blanca
 - Brusa Blanca
 - Jaqueta fina de llana negra

L'empresa aportarà sense cost la vestimenta de treball segons la següent disposició:

- Atenció al públic i recepció:
 - 2 unitats de Camises o Bruses, 1 cop cada 6 mesos.
 - 1 unitat de jaqueta fina de llana negra 1 cop l'any
- Uniformitat Manteniment:
 - Vestit de treball format per pantaló, camisa o polo, jersei o polar, caçadora o anorac, impermeable, i sabatilles per recintes coberts i botes d'aigua.
 - Tots els mitjans d'autoprotecció que requereixi el lloc de treball.

L'empresa aportarà sense cost la vestimenta de treball segons la següent disposició:

- Manteniment:
 - 2 unitats de pantaló, camisa o polo, jersei o polar, 2 cop a l'any.
 - 1 unitat de caçadora o anorac, impermeable, i sabatilles per recintes coberts i botes d'aigua, 1 cop a l'any.
 - Mitjans d'autoprotecció que requereixi al llarg de l'any.

EPI: Els treballadors hauran de rebre els equips de protecció individuals que l'empresa aportarà sense cost en funció dels requeriments de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals per cada lloc de treball i que es compondran com a mínim per:

- Guants de feina d'albanyileria i jardineria
- Guants per la manipulació de productes químics: clor, àcid clorhídric, etc.
- Ulleres de protecció de productes químics.
- Mascaretes per la manipulació de productes químics.
- Sabates amb protecció.



Eventualment l'empresa proveirà a l'equip de treballadors d'altres equips de protecció no individual.

EINES PERSONALS: S'haurà de proveir d'un equip d'eines bàsiques individuals a cada treballador.

- Uniformitat Neteja:
 - Vestit de treball format per pantaló, camisa o polo, jersei o polar, caçadora o anorac, impermeable, i sabatilles per recintes coberts i botes d'aigua.
 - Tots els mitjans d'autoprotecció que requereixi el lloc de treball.

L'empresa aportarà sense cost la vestimenta de treball segons la següent disposició:

- Neteja:
 - 2 unitats de pantaló, camisa o polo, jersei o polar, 2 cop a l'any.
 - 1 unitat de caçadora o anorac, impermeable, i sabatilles per recintes coberts i botes d'aigua, 1 cop a l'any.
 - Mitjans d'autoprotecció que requereixi al llarg de l'any.

EPI: Els treballadors hauran de rebre els equips de protecció individuals que l'empresa aportarà sense cost en funció dels requeriments de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals per cada lloc de treball i que es composaran com a mínim per:

- Guants de feina d'albanyeria i jardineria
- Guants per la manipulació de productes químics: lleixiu, amoníac, etc.
- Mascaretes per la manipulació de productes químics.
- Sabates amb protecció.

Eventualment l'empresa proveirà a l'equip de treballadors d'altres equips de protecció no individual.

- **L'empresa tindrà l'obligació de comunicar a la Regidoria d'Esports els lliuraments de la roba i els EPI al personal.**
- **La uniformitat és imprescindible en tot el personal adscrit al servei, la falta d'aquesta o una presentació en un grau de deteriorament mínim serà considerada com a falta lleu.**
- **Tot el personal adscrit al servei haurà de portar una identificació amb el seu nom i cognom a la part esquerra davantera.**

En tot cas la uniformitat s'ajustarà com a mínim a allò establert en el conveni col·lectiu d'empreses i entitats privades que gestionen equipaments i serveis públics, afins a l'activitat esportiva i de l'oci a Catalunya.



A proposta de l'empresa, aquesta uniformitat podrà ser variada per altra vestimenta de tipus sport wear, sempre amb l'acceptació prèvia de l'Ajuntament de Cunit.

- **La roba de treball portarà el logotip de les instal·lacions (CEM ELS JONCS) amb brodat o similar a la part del davant (segons model que es facilitarà), l'adjudicatari podrà identificar-se en la roba de treball en un segon pla i de menor tamany que el logotip de les instal·lacions.**

L'empresa adjudicatària haurà de complir el previst a la Ley 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riesgos laborales, inclòs el lliurament dels Equips de Protecció Individual (EPI) a les unitats de servei, com dicta el RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de l'anterior llei, així com tota la normativa d'obligat compliment en l'àmbit de la legislació laboral.

- **L'empresa adjudicatària haurà de facilitar cada 6 mesos al representant designat per l'Ajuntament de Cunit la informació laboral, tributària, de seguretat i salut en el treball o de Seguretat Social, relatives a l'empresa adjudicatària i el personal adscrit a la prestació de serveis.**

5. MATERIAL TÈCNIC

L'Ajuntament de Cunit facilitarà el material tècnic inventariable que figura a l'annex 8, per a desenvolupar les funcions que són objecte d'aquesta adjudicació.

L'empresa adjudicatària haurà de fer un bon ús i mantenir, junt amb la propietat, un inventari de tots aquest elements i el seu estat de conservació, amb la vida útil i previsió de substitució.

Així mateix L'Ajuntament de Cunit entregarà a l'adjudicatari una acta d'entrega amb la relació de tot el material tècnic inventariable que equiparà la instal·lació, el qual serà signat per aquesta com a receptora d'aquest material. Un mal ús o custòdia d'aquest bens per part de l'empresa adjudicatària, que derivi en una ruptura parcial o total i, com a conseqüència provoqui la seva baixa, comportarà l'obligació de restablir-lo per part de l'entitat adjudicatària amb les mateixes característiques i valor del bé o superiors. A partir d'aquest moment, serà responsable del seu bon ús i conservació. Qualsevol anomalia que pugui produir en aquest elements serà comunicada a la Direcció de la instal·lació.

En el moment de recepció del contracte per part de l'Ajuntament, tots els bens, equips, materials i altres que es varen posar a disposició de l'empresa adjudicatària per la prestació de serveis, han de ser retornats en el mateix estat de conservació i funcionament en que es varen lliurar a l'entrega.

De la mateixa forma, l'Ajuntament de Cunit facilitarà el material d'oficina necessari per al normal desenvolupament de la prestació de serveis (no de la documentació interna o processos de l'adjudicatari).

La consigna del mateix serà de la direcció de la instal·lació, compromentent-se l'adjudicatari a fer un ús adient i controlat, garantint una correcta i lògica utilització.



6. NIVELLS DE QUALITAT I RATIS DELS DIFERENTS SERVEIS

L'Ajuntament de Cunit, marcarà els criteris de qualitat en la prestació d'aquests serveis. L'empresa/es adjudicatària/es els aplicarà de forma acurada i correcta. A la vegada, proposarà els ratis d'usuaris i usuàries per als diferents grups i activitats, tot sent l'Ajuntament de Cunit, qui els determini finalment.

Els indicadors que seran aplicats en principi per establir l'Index de qualitat són:

INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI	FORMULA CALCUL
% OCUPACIÓ ACTIVITAT DIRIGIDES	
% ocupació d'activitats dirigides oferta regular trimestral	$\frac{\text{Ocupació període}}{\text{Oferta període}} \times 100$
oferta determinada de gener a desembre en 4 períodes	
% OCUPACIÓ CURSETS NATACIÓ	
% inscripció a cursos de natació	$\frac{\text{Inscripcions període}}{\text{Oferta període}} \times 100$
oferta determinada de gener a desembre en 4 períodes	
INCREMENT INGRESSOS CURSETS NATACIÓ	
Increment ingressos dels programes aquàtics respecte l'any anterior	$\frac{(\text{Ingressos any actual} - \text{Ingressos any anterior})}{\text{Ingressos any anterior}} \times 100$
SERVEI EN LA SALA DE FITNESS	
Nombre de plans d'entrenament personals anuals	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ plans entrenament anuals}}{\text{abonaments mitjana anual}} \times 100$
(es tindràn en compte els plans nominals exclusivament)	
Nombre que queixes del servei Sala de Fitness	$\frac{\text{n}^{\circ} \text{ Queixes any}}{\text{abonaments mitjana anual}}$
SATISFACCIÓ USUARI	
Enquesta de satisfacció del usuari i abonats a la seva estada a la instal·lació, l'atenció i l'ús dels diferents serveis (enquesta a definir per l'Ajuntament)	Resultat sobre l'enquesta d'un màxim de 10 punts
Nombre de comentaris positius en els fulls d'abonats	$\frac{\text{n}^{\circ} \text{ Felicitacions any}}{\text{abonaments mitjana anual}}$
MASSA D'ABONATS	
Creixement en abonats sobre la xifra d'abonats mitjà de l'any anterior	$\frac{\text{sumatori abonats mensuals/12 any anterior}}{\text{sumatori abonats mensuals/12 any avaluat}}$
ACCIONS COMERCIALS	
Nº D'altres RESPECTE ANY ANTERIOR (Factor de conversió)	$\frac{(\text{n}^{\circ} \text{ altes any actual} - \text{n}^{\circ} \text{ altes any anterior})}{\text{n}^{\circ} \text{ altes any anterior}} \times 100$
Increment ingressos de productes botiga respecte l'any anterior	$\frac{(\text{Ingressos any actual} - \text{Ingressos any anterior})}{\text{Ingressos any anterior}} \times 100$
FORMACIÓ I RECICLATGE	
% d'hores de formació realitzades sobre hores efectives de prestació de serveis	$\frac{\text{hores efectives de formació}}{\text{hores efectives de prestació de serveis}} \times 100$
(no es tindràn en compte les formacions derivades de la rotació del personal i necessàries per a una nova incorporació a la prestació de servei)	
INGRESSOS PER ANY	
Increment ingressos total respecte l'any anterior	$\frac{(\text{Ingressos any actual} - \text{Ingressos any anterior})}{\text{Ingressos any anterior}} \times 100$
SUBMINISTRAMENTS I DESPESES	
.-<Cost en el subministrament de l'aigua	
.-<Cost en el subministrament elèctric	$\frac{\text{Consum actual subministrament}}{\text{Consum previst en el pressupost}} \times 100$
.-<Cost en el subministrament de gas	



CAPITOL 2: CLÀUSULES LICITATÒRIES

1. CONTROL, SEGUIMENT I INSPECCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El control, seguiment i inspecció de la prestació del servei serà realitzat per l'Ajuntament de Cunit i la Direcció de la instal·lació, mitjançant la persona o persones que comunicaran a l'empresa adjudicatària qualsevol aspecte a tractar. La qual atindrà totes les indicacions que li siguin proposades i les durà a terme.

Així mateix, la Regidoria d'Esports, quan ho consideri oportú, podrà incorporar un seguiment extern a la gestió ordinària per al desenvolupament de control i seguiment específics en la gestió del servei, també podrà sol·licitar a l'adjudicatari els informes i documentació que cregui necessaris pel bon funcionament de la prestació.

1.1. FORMA DE PAGAMENT A L'ADJUDICATARI

L'import dels treballs realitzats es justificarà mitjançant aportació, per part de l'adjudicatari de la corresponent factura-certificació un cop realitzada la prestació objecte del present contracte i s'acompanyarà a la factura-certificació un informe detallat mensual que recolliran els serveis realitzats (hores per tipologia de servei, baixes, incidències, etc) i en el que en el seu cas es determinaran les incidències sorgides en el mes corresponent.

El responsable del contracte designat per l'òrgan de contractació comprovarà i validarà la corresponent factura-certificació dels treballs del mes anterior, aplicant els preus d'aquest contracte i tenint en compte la millora presentada per l'adjudicatari i deduint en el seu cas les penalitzacions corresponents.

La facturació serà uniforme i prorratejada en els mesos de duració del contracte, pel que fa els serveis de. Socorrisme, Activitats dirigides, servei sala fitnes, rac, coordinacions, manteniment i neteja.

S'establirà una factura a banda per les despeses productes de neteja i un altra pels manteniments. Aquestes dues factures inclouran detall de les compres, reparacions o serveis realitzats a compte dels imports establerts per aquests serveis.

L'avaluació de rendiment i qualitat es realitzarà de forma quadrimestral, presentant-se al responsable del contracte a finals dels mesos d'abril, agost i desembre per tal de comprovar, verificar i esmenar en cas necessari l'avaluació.

2. PROTECCIÓ DE DADES



Encarregat del tractament de les dades contingudes als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Cunit:

Ha d'estar en conformitat amb el Reglament Europeu 2016/679 General de Protecció de dades personals i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, l'adjudicatari, en virtut de la seva relació contractual amb l'Ajuntament de Cunit, té la condició d'encarregat del tractament, respecte les dades contingudes als tractaments de titularitat de l'Ajuntament de Cunit, a les quals tingui accés.

L'adjudicatari durant tota la vigència del contracte, tractarà les dades d'acord amb les prescripcions i obligacions contingudes a les següents clàusules:

I. Objecte de l'encàrrec de tractament

Com a encarregat del tractament, l'adjudicatari, resta habilitat per a tractar per compte de l'Ajuntament de Cunit, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per a la prestació dels serveis.

El tractament consistirà en:

- Accés a les dades
- Recollida de dades
- Modificació de dades
- Bloqueig
- Llistes de cobrament i impagats
- Conservació
- Comunicació en els supòsits establerts legalment.
- Les utilitzacions per a la prestació del servei

II. Identificació dels fitxers afectats

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament de Cunit, responsable del fitxer i del tractament, posa a disposició de l'adjudicatari, encarregat del tractament, les dades que es detallen a continuació,:

Fitxer 1 : Base de dades d'abonats i usuaris del Complex Esportiu per a la gestió de la facturació dels serveis contractats, promocions i afluència a la instal·lació.

III. Duració

El present acord té una durada vinculada a la prestació de serveis. Amb la finalització del present contracte, l'encarregat del tractament ha de retornar al responsable les dades personals i suprimir qualsevol còpia que estigui en el seu poder.

IV Obligacions de l'encarregat del tractament

L'encarregat del tractament i tot el personal al seu càrrec, es compromet a:



4.1. Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas, podrà utilitzar les dades per a finalitats pròpies.

4.2. Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament.

Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix l'RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informará immediatament al responsable.

4.3. Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:

1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del que actuï l'encarregat, i, en el seu cas, del representant del responsable o de l'encarregat i del delegat de protecció de dades.
2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.
3. En el seu cas, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació d'aquest tercer país o organització internacional i, en el cas de les transferències exposades a l'article 49 apartat 1, paràgraf segon de l' RGPD, la documentació de garanties adequades.
4. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat relatives a:

d.1. La pseudoanimització i el xifrat de dades personals.

d.2. La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.

d.3. La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.

d.4. El procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per a garantir la seguretat del tractament.

4.4. No comunicar les dades a terceres persones, llevat que es tingui l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable identificarà, de forma prèvia i per escrit, l'entitat a la que s'han de comunicar les dades, les dades que s'han de comunicar i les mesures de seguretat que s'han d'aplicar per a procedir a la comunicació.

Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del Dret de la unió o dels Estats membres



que li sigui aplicable, informarà al responsable d'aquesta exigència de manera prèvia, llevat que el Dret ho prohibeixi per importants raons d'interès públic.

4.5. Subcontractació. No subcontractar cap de les prestacions que formen part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals, llevat els serveis auxiliars necessaris pel normal funcionament dels serveis de l'encarregat. Si fos necessari subcontractar algun tractament, aquest fet s'haurà de comunicar prèviament, i per escrit al responsable, amb una antelació d' UN MES, indicant els tractaments que es pretenen subcontractar i identificant de forma clara i inequívoca l'empresa subcontractada i les seves dades de contacte. La subcontractació podrà dur-se a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini de temps establert. La subcontractada, que també tindrà la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en aquest document per l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de forma que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, en el que es refereix a l'adequat tractament de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. En el cas d'incompliment per part del sots-encarregat, l'encarregat inicial seguirà sent plenament responsable davant del responsable en el referent al compliment de les obligacions.

4.6. Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal a les que hagi tingut accés, com a conseqüència del present encàrrec, fins i tot després de que finalitzi el seu objecte.

4.7. Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometin, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat, i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les que han d'informar-li convenientment.

4.8. Mantenir a disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de l'obligació establerta a l'apartat anterior.

4.9. Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.

4.10. Assistir al responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets d':

- a. Accés, rectificació, supressió i oposició.
- b. Limitació del tractament
- c. Portabilitat de dades
- d. A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils).

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser



objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant de l'encarregat del tractament, aquest ha de comunicar-ho per correu electrònic a la direcció del responsable d'aquest contracte. La comunicació ha de fer-se de forma immediata, i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, en el seu cas, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

4.11. Dret d'informació. Correspon al responsable facilitar el dret d'informació en el moment de la recollida de les dades.

4.12. Notificació de violacions de la seguretat de les dades. L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, sense dilació indeguda, i en qualsevol cas abans del termini màxim de 24 hores, i a través de l'adreça de correu del responsable les violacions de la seguretat de les dades personals que estiguin sota el seu càrrec de les que tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

No serà necessària la notificació quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

Si es disposa d'ella es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

a. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, inclús, quan sigui possible, les categories i el número aproximat dels interessats afectats, i les categories i el número aproximat de registre de dades personals afectades.

b. En nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el que es pugui obtenir més informació.

c. Descripcions de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.

d. Descripció de les mesures adoptades o proposades per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent, si procedeix, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en que no ho sigui, la informació es facilitarà de forma gradual sense dilació indeguda.

4.13. Donar recolzament al responsable del tractament en la realització de les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan correspongui.

4.14. Donar recolzament al responsable del tractament en la realització de les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan correspongui.

4.15. Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per la realització de les auditories o les inspeccions que realitzin el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.



4.16. Implantar les mesures de seguretat que permetin:

a) Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.

b) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.

c) Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.

d) Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, en el seu cas.

4.17. Designar un delegat de protecció de dades i comunicar la seva identitat i dades de contacte al responsable.

4.18. Destí de les dades. Retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si procedeix, els suports on consten, una vegada complerta la prestació. La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents als equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant, l'encarregat pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre puguin derivar-se responsabilitats de l'execució de la prestació.

5. Obligacions del responsable del tractament

Correspon al responsable del tractament:

1. Entregar a l'encarregat les dades a les que es refereix la clàusula 2 d'aquest document.

2. Realitzar una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament a realitzar per l'encarregat.

3. Realitzar les consultes prèvies que correspongui.

4. Vetllar, de forma prèvia, i durant tot el tractament, pel compliment de l'RGPD per part de l'encarregat.

5. Supervisar el tractament, inclosa la realització d'inspeccions i auditories.

3. CONFIDENCIALITAT.

Tota la informació de l'Ajuntament de Cunit, a la qual el contractista tingui accés amb motiu de les tasques encomanades, s'ha de considerar com a confidencial i l'adjudicatari no en pot fer ús fora del marc de la relació contractual.

El contractista no podrà fer cap comunicació a tercers relativa al contracte (incloses dades de gestió relatives a indicadors de rendiment per a un anàlisi



comparatiu amb les seves gestions), excepte que tingui l'autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament de Cunit. Únicament podrà comunicar les dades exclusivament relatives al desenvolupament del servei i els costos que aquest suposen.

4. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.

Efectuades les prestacions convingudes, es procedirà dins del mes següent a l'acte format de recepció, aixecant la corresponent acta.

Un cop extingit el present contracte per qualsevol de les causes previstes amb caràcter general, així com les particulars establertes en el contracte, l'adjudicatari haurà de procedir a la recepció del contracte tenint present els següents aspectes:

- a) Bon estat de conservació i funcionament dels béns, instal·lacions, equips i material posats a disposició i facilitats per la prestació dels serveis.

La situació de conservació i funcionament dels béns, instal·lacions i equips facilitats haurà de ser l'adequada per a garantir la continuïtat en la prestació del servei

- b) Lliurament de les dades de caràcter personal, comercial, contractual i/o document en què consti alguna dada objecte de la gestió.

L'adjudicatari, en tots els casos d'extinció contractual haurà de lliurar a l'Ajuntament i/o els òrgans municipals competents les dades de caràcter personal actualitzades, les dades i documents comercials, contractuals en tots els àmbits de la gestió (cessió d'ús d'espais esportius, contractes prestació serveis, laborals, etc...), així com qualsevol tipus de document objecte de la gestió.

Per aquest motiu l'adjudicatari haurà de fer constar en tota la recepció de dades la seva figura de responsable de les dades envers la gestió i fer constància que aquestes dades són trameses a l'Ajuntament i/o els òrgans municipals competents com a responsables d'aquestes dades i la gestió del servei públic esportiu objecte de la gestió.

- c) Despeses i/o deutes en el període de la gestió.

L'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de qualsevol factura amb data posterior a la finalització de la gestió que comporti una despesa durant el període de gestió, per aquest fet, l'adjudicatari demanarà a tots els proveïdors una facturació d'acord amb aquest període.

A la finalització de la gestió l'adjudicatari haurà d'haver liquidat tots els deutes segons la normativa vigent i deixant exclusivament els que la llei els permeti, havent-los d'afrontar al seu venciment. L'adjudicatari, per a la liquidació del contracte, haurà de certificar el compliment d'aquest apartat.



d) Relació del personal adscrit a la prestació de serveis.

L'adjudicatari lliurarà a l'Ajuntament la documentació contractual i salarial del personal adscrit a la prestació de serveis.

e) Desallotjament de l'equipament esportiu.

El desallotjament de la instal·lació haurà de produir-se en el moment que l'Ajuntament ho determini i amb anterioritat a l'entrada en vigor del posterior període contractual. Tanmateix, l'Ajuntament comunicarà amb la suficient antelació aquest termini.

f) Altres aspectes referents a la recepció i liquidació dels contracte.

Altres aspectes que l'Ajuntament determini essencials per a la recepció i liquidació del contracte i que comporti una obligació o dret de l'Ajuntament i l'adjudicatari no descrites específicament en aquest plec.

El present Plec s'incorpora a l'expedient de contractació perquè sigui degudament informat a l'efecte del qual disposa l'article 116 de la LCSP.

Cunit a data signatura electrònica

