

DOCUMENT CONTRAT. Informe Tècnic: PROPOSTA aclariment redactat memòria justificativa licitació serveis PEM Guiera Juliol 2024	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>PJP0K-XP1GZ-JGCC7</b> Pàgina 1 de 2	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de Servei d'Esports de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 19/07/2024 09:28	ESTAT <b>SIGNAT</b> 19/07/2024 10:44



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 5111904 PJP0K-XP1GZ-JGCC7 649621ACFAFE50248727E65E9E2BC78561C9BC9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Ajuntament de  
**Cerdanyola del Vallès**



**Cerdanyola**  
Ciutat del  
coneixement

Pl. Francesc Layret, s/n  
08290 Cerdanyola del Vallès  
Barcelona  
Telèfon 93 580 88 88  
Fax 93 580 16 20  
[www.cerdanyola.cat](http://www.cerdanyola.cat)

De: Servei d'Esports  
A: Servei de Contractació

## NOTA ACLARATÒRIA

### **ASSUMPTE: Aclariment en la descripció dels punts de valoració en el redactat de la memòria justificativa del contracte de serveis del PEM Guiera.**

En data 1 de juliol de 2024, la Junta de Govern Local, va aprovar l'expedient de contractació del servei per a la gestió integral del Parc Esportiu Municipal Guiera, amb la prestació dels serveis de; Direcció, Administració, Activitats Esportives, Manteniment i serveis accessoris, juntament amb els Plecs de Clàusules Administratives Particulars i Prescripcions Tècniques. Alhora que es convoca la licitació mitjançant procediment obert harmonitzat.

El termini de presentació d'ofertes per a aquest procediment de licitació és fins al dia 31 de juliol de 2024, fins a les 14 hores.

### **Es proposa:**

A la vista de la redacció de l'apartat: “2.2- *Aplicació d'enquestes i sistemes de valoració de grau satisfacció d'usuaris. Presentació de models i qüestionaris, sistemes de control, dades de resultats, etc. Definició protocols d'actuació en relació a queixes i suggeriments. Actuacions d'atenció i fidelització d'usuaris. Protocols en cas d'accidents. Definició actuacions d'informació i atenció a l'usuari i client potencial i atenció telefònica. Tractament especial amb usuaris infantils*” del document de memòria justificativa del PEM Guiera contingut a l'expedient 154/2024/003, al qual s'ha detectat una duplictat en la part de la forma de càlcul de la ponderació d'aquest punt vers al punt anterior 2.1.

Es proposa la forma correcta de valoració i ponderació d'aquest punt 2.2 modificant en seu redactat i quedant de la següent forma:

### **On diu:**

*2.2- Aplicació d'enquestes i sistemes de valoració de grau satisfacció d'usuaris. Presentació de models i qüestionaris, sistemes de control, dades de resultats, etc. Definició protocols d'actuació en relació a queixes i suggeriments. Actuacions d'atenció i fidelització d'usuaris. Protocols en cas d'accidents. Definició actuacions d'informació i atenció a l'usuari i client potencial i atenció telefònica. Tractament especial amb usuaris infantils.*

En relació a aquest criteri, les empreses licitadores hauran de presentar una proposta d'aplicació d'enquestes per avaluar el grau de satisfacció dels usuaris del PEM Guiera.

Es valorarà la presentació de models de qüestionaris, informes dels resultats, valoracions i propostes de millora. Valoració de propostes de gestió i tractament de queixes i suggeriments. Protocols i procediments de fidelització d'abonats (fitxes de dades, trucades de seguiment, anàlisi motius de baixes, etc.). Valoració del grau de definició de les

**OBSERVACIONS:**

DOCUMENT CONTRAT_Informe Tècnic: PROPOSTA aclariment redactat memòria justificativa licitació serveis PEM Guiera Juliol 2024	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>PJP0K-XP1GZ-JGCC7</b> Pàgina 2 de 2	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per : 1.- Cap de Servei d'Esports de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Signat 19/07/2024 09:28	ESTAT <b>SIGNAT</b> 19/07/2024 10:44



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 5111904 PJP0K-XP1GZ-JGCC7 649621ACFAF5024872FEF6593E2B78561C9BC9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporcionem l'entitat emissora d'aquest document.



Ajuntament de  
**Cerdanyola del Vallès**



**Cerdanyola**  
Ciutat del  
coneixement

Pl. Francesc Layret, s/n  
08290 Cerdanyola del Vallès  
Barcelona  
Telèfon 93 580 88 88  
Fax 93 580 16 20  
[www.cerdanyola.cat](http://www.cerdanyola.cat)

informacions als usuaris en recepció. Valoració de protocols d'actuació especials respecte al tractament d'usuaris infantils (curssets escolars, abonats infantils, atenció a famílies, etc.)

**Puntuació Màxima 8 punts**

- Descripció línies d'actuació bàsiques d'administració estructura del servei, definició de tasques, funcions i responsabilitats del personal d'aquest servei..... 5 punts
- Presentació d'un Pla de formació per 4 anys de servei ..... 2 punts
- Control i gestió d'altres i baixes. Control i gestió d'impagats. Control, seguiment i actualització carnets abonats..... 3 punts

**Ha de dir:**

2.2- *Aplicació d'enquestes i sistemes de valoració de grau satisfacció d'usuaris. Presentació de models i qüestionaris, sistemes de control, dades de resultats, etc. Definició protocols d'actuació en relació a queixes i suggeriments. Actuacions d'atenció i fidelització d'usuaris. Protocols en cas d'accidents. Definició actuacions d'informació i atenció a l'usuari i client potencial i atenció telefònica. Tractament especial amb usuaris infantils.*

En relació a aquest criteri, les empreses licitadores hauran de presentar una proposta d'aplicació d'enquestes per avaluar el grau de satisfacció dels usuaris del PEM Guiera. Es valorarà la presentació de models de qüestionaris, informes dels resultats, valoracions i propostes de millora. Valoració de propostes de gestió i tractament de queixes i suggeriments. Protocols i procediments de fidelització d'abonats (fitxes de dades, trucades de seguiment, anàlisi motius de baixes, etc.). Valoració del grau de definició de les informacions als usuaris en recepció. Valoració de protocols d'actuació especials respecte al tractament d'usuaris infantils (curssets escolars, abonats infantils, atenció a famílies, etc.)

**Puntuació Màxima 8 punts**

- Presentació de models d'enquestes de satisfacció d'usuaris, periodificació anual de les consultes, models d'informes de valoració dels resultats, protocols de gestió de queixes i propostes de millora ..... 3 punts
- Propostes de procediments i actuacions de fidelització d'abonats i usuaris i propostes de protocols d'actuació en cas d'accidents d'usuaris al PEM Guiera ..... 3 punts
- Presentació de protocols d'actuació especial respecte al tractament d'usuaris menors curssets escolars, abonats infantils, atenció a famílies, etc.) ..... 2 punts

**És per això que s'emet el present informe en relació a l'aclariment en la descripció dels punts de valoració en el redactat de la memòria justificativa del contracte de serveis del PEM Guiera i la seva aplicació al Plec de Clàusules Administratives Particulars que obra a l'expedient 154/2024/003.**

Paulino Manrubia Soto  
Cap de Servei d'Esports

**OBSERVACIONS:**