



Ajuntament
de Rubí



Ajuntament de Rubí

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI DE
CONTRACTE DE CONCESSIÓ DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL
PROGRAMA DE VIATGES SOCIOCULTURALS PER A LA GENT GRAN**

Servei de Gent Gran Activa

1 GENERALITATS

1.1 OBJECTE

L'objecte de l'activitat del programa de viatges socioculturals per a la gent gran impulsada per l'Ajuntament de Rubí, a través del servei de Gent Gran Activa del consistori, és oferir al conjunt de persones majors de 60 anys del municipi l'oportunitat de fer viatges socioculturals a destinacions dins de Catalunya, per la resta de l'Estat Espanyol i a altres indrets internacionals, illes i ciutats preferentment europees. Aquests viatges estaran adaptats a les característiques, necessitats i interessos de les persones majors de 60 anys de Rubí.

Tot i que el nombre final de places pot variar d'un any per l'altre, la previsió és que s'oferti anualment un nombre aproximat de 1.000 places distribuïdes en les modalitats que s'indiquen a continuació:

- 600 places per a estades socioculturals a Europa (5 dies/4 nits): Malta, Venècia, Portugal, Croàcia i Praga, o d'altres ciutats d'Europa amb característiques similars.
- 400 places per a estades socioculturals per Espanya (5 dies/4 nits): Montsià i localitats properes, Termalisme a Aragó, Cadis i Astúries.

Així, el programa ofereix diversos avantatges:

- A nivell relacional i comunitari, propicia la creació de vincles entre les persones i l'enfortiment del sentiment de pertinença a la comunitat, tant dins com fora del viatge.
- A nivell cultural, dona pas a nous coneixements i al contacte directe amb la història, les tradicions i la vida d'altres territoris.
- A nivell emocional, sortir de la rutina quotidiana i compartir experiències amb iguals contribueix a millorar l'estat d'ànim, reduir la sensació de soledat i generar il·lusió i motivació.
- A nivell físic i cognitiu, fomenta l'activitat moderada, la mobilitat i l'estimulació mental en entorns nous.

A nivell de lleure, és una forma saludable i activa de gaudir del temps lliure, proporcionant descans, diversió i noves experiències.

1.2 REPRESENTANTS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària nomenarà un representant tècnic que tindrà una relació constant amb els serveis tècnics de l'Ajuntament, per tal de rebre les instruccions i observacions necessàries per a la millor prestació dels serveis.



1.3 SEGUIMENT DELS SERVEIS I TASCA INSPECTORA

Es realitzaran reunions de seguiment entre l'empresa adjudicatària i la persona responsable del contracte, amb una periodicitat mensual, per tal de valorar el correcte desenvolupament del servei.

D'altra banda, qualsevol incidència en l'execució dels serveis haurà de ser comunicada immediatament per correu electrònic als serveis tècnics municipals als efectes d'exercir el control i el seguiment de l'execució dels serveis.

2 REQUISITS I CARACTERÍSTIQUES DE LES DESTINACIONS

2.1 Distribució dels viatges

Com ja s'ha esmentat anteriorment, les destinacions dels viatges es dividiran entre sortides a l'Estat espanyol i a diferents punts d'Europa. Dins de les ofertes de viatges que l'Ajuntament de Rubí vol que es proporcionin a la gent major de 60 anys, es troben les següents opcions:

- 600 places per a estades socioculturals a Europa (5 dies/4 nits): Malta, Venècia, Portugal, Croàcia i Praga, o d'altres ciutats d'Europa amb característiques similars.
- 400 places per a estades socioculturals per Espanya (5 dies/4 nits): Montsià i localitats properes, Termalisme a Aragó, Cadis i Astúries.

2.2 Característiques de cada modalitat de viatges

a. Estades socioculturals a Europa

- i. Les estades seran de 5 dies/4 nits.
- ii. Les sortides es faran des de Rubí i l'arribada en finalitzar el viatge també serà a Rubí.
- iii. El lloc de destinació serà una ciutat d'interès cultural específic on romandrà el grup durant tota l'estada.
- iv. Inclourà excursions de mig dia, per a cada dia d'estada en la destinació i programa d'activitats d'animació sociocultural diàries.
- v. Les excursions i visites poden incloure entrades de pagament a recintes i serveis de guies locals dels llocs més rellevants de la zona i que estaran incloses al preu final del viatge.
- vi. Qualsevol taxa turística que es presenti al llarg del viatge estarà inclosa dins del preu final del mateix.

- vii. Les instal·lacions hoteleres seran, en la mesura del possible, accessibles, sense barreres arquitectòniques, comptaran amb ascensor per a ús dels i les hostes i disposaran d'habitacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda i altres adaptacions per a les persones grans.
- viii. Els hotels estaran ubicats a zones cèntriques o propers al transport públic per arribar a punts d'interès de les destinacions.
- ix. Cada grup de persones beneficiaries estarà acompanyat per 2 guies, animadors/es o dinamitzadors/es que les acompanyaran des de la sortida de Rubí fins a l'arribada al mateix municipi.
- x. Queda prohibit qualsevol índex de pressió, incentivació o inducció a compres proposades pels guies i propines pels mateixos.
- xi. El calendari de sortides serà entre setembre-novembre i gener-maig.
- xii. Totes les destinacions que s'han contemplat són a països on està vigent la Targeta Sanitària Europa. En el moment de la inscripció, el concessionari demanarà que s'acrediti per part dels usuaris disposar d'aquesta targeta i que la seva vigència es mantingui durant l'estada a destí.

b. Estadades socioculturals per Espanya

- i. Les estadades seran de 5 dies/4 nits.
- ii. Les sortides es faran des de Rubí i l'arribada en finalitzar el viatge també serà a Rubí.
- iii. S'inclouran un mínim de 2 excursions de mig dia o visites a llocs d'interès culturals o paisatgístics propers al lloc de l'estada.
- iv. Les excursions i visites poden incloure entrades de pagament a recintes i serveis de guies locals dels llocs més rellevants de la zona i que estaran incloses al preu final del viatge.
- v. Qualsevol taxa turística que es presenti al llarg del viatge estarà inclosa dins del preu final del mateix.
- vi. Les instal·lacions hoteleres seran, en la mesura del possible, accessibles, sense barreres arquitectòniques, comptaran amb ascensor per a ús dels i les hostes i disposaran d'habitacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda i altres adaptacions per a les persones grans.
- vii. Els hotels estaran ubicats a zones cèntriques o propers al transport públic per arribar a punts d'interès de les destinacions.
- viii. Cada grup de persones beneficiaries estarà acompanyat per 2 guies, animadors/es o dinamitzadors/es que les acompanyaran des de la sortida de Rubí fins a l'arribada al mateix municipi.
- ix. Queda prohibit qualsevol índex de pressió, incentivació o inducció a compres proposades pels guies i propines pels mateixos.
- x. El calendari de sortides serà entre setembre-novembre i gener-maig.

3 REQUISITS I CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS ALLOTJAMENTS

- i. Els allotjaments hotelers seran accessibles parcial o totalment, en la mesura del possible, sense barreres arquitectòniques i comptaran amb ascensor per a ús dels i les hostes. També disposaran d'algunes habitacions adaptades per



persones amb mobilitat reduïda i d'altres adaptacions per a persones grans ajustades a les seves necessitats.

Els hotels seran d'una categoria mínima de 3 estrelles superior i/o 4 estrelles a la península ibèrica i les illes i de 4 estrelles o equivalent per a les destinacions europees.

- ii. Les estades seran en règim de pensió completa, és a dir, inclouran esmorzar, dinar i sopar amb begudes incloses.
- iii. Els àpats inclosos s'inicien amb el dinar del primer dia i acaben amb el dinar del dia de tornada, tot i que per raons horàries o de desplaçaments aquest siguin en un restaurant en ruta. En casos degudament justificats i amb acceptació dels responsables de l'Ajuntament, es podrà substituir per un pic-nic equilibrat i saludable amb begudes incloses.
- iv. Els menús seguiran estàndards de qualitat nutricional tot adaptant-se a la cultura gastronòmica del país o regió d'origen.
- v. En els casos que sigui necessari, i prèvia prescripció mèdica, l'hotel o el restaurant on es faci l'àpat, haurà de facilitar dietes especials pels participants a petició dels i les professionals que acompanyen els grups.
- vi. Com a criteri un mateix hotel no acollirà més de 100 participants d'aquest programa simultàniament.

Una vegada formalitzat el contracte l'empresa guanyadora presentarà en un màxim de 15 dies naturals la relació definitiva de les destinacions amb els hotels proposats inclosos per procedir a la valoració de les condicions i la idoneïtat per part dels tècnics municipals.

Una vegada acceptada aquesta proposta, per part de l'Ajuntament no podrà ser canviada. Només en cas de força major es podran substituir els hotels per una proposta totalment equiparable prèvia autorització i/o coordinació amb els tècnics municipals.

4 REQUISITS I CARACTERÍSTIQUES DELS TRASLLATS

Pels trasllats a les destinacions presentades en l'oferta i per a les excursions proposades, l'empresa adjudicatària haurà de garantir les següents clàusules:

a. Trasllats en autocar:

- i. Els autocars hauran de garantir una capacitat de les places (depenent com quedin finalment conformats els grups), més la del conductor, guies, dinamitzadors/es segons la modalitat de les estades.
- ii. Els autocars hauran de ser funcionals, ergonòmics i de fàcil accés atès que els usuaris són persones majors de 60 anys
- iii. El punt de sortida i arribada de tots els trasllats serà al pàrquing de l'Escardívol de Rubí.

- iv. Els trajectes als diferents destins es faran, sempre que sigui possible, a través de la xarxa d'autopistes. Si no hi ha autopista, el trajecte es farà en autovia i carreteres principals, seguint aquest ordre de preferència i sinó per les que siguin més adients.
- v. Es responsabilitat del concessionari que el conductor conegui anticipadament la ruta que hauran de realitzar durant els dies del viatge.
- vi. Els horaris de sortida dels autocars han de ser entre les 09.00 del matí i les 20.00 de la tarda. Excepcionalment, degudament justificat i acceptat per l'Ajuntament, podran ser fora d'aquesta franja horària.
- vii. El concessionari garantirà la puntualitat en les sortides i s'haurà de coordinar amb l'Ajuntament per l'establiment dels horaris i punts de recollida i destinació.
- viii. L'empresa designarà un representant perquè sigui present en el punt de sortida i arribada de tots els trasllats.
- ix. L'empresa adjudicatària proveirà un sistema inequívoc d'identificació pels autocars del programa, un element distintiu que faci visible al guia i a l'acompanyant, algun element distintiu que faci també identificable els i les integrants del grup.

b. Trasllats en avió:

- i. Els trasllats en avió ha de contemplar també els servei de trasllat en autocar des de Rubí fins l'aeroport, i de l'aeroport de destinació fins l'hotel i viceversa. La durada del trajecte entre l'aeroport i l'hotel de destí no pot ser superior a 200 quilòmetres. Qualsevol altre distància ha de ser excepcional, justificada i acceptada per l'equip tècnic municipal.
- ii. L'aeroport de referència és el de Barcelona. L'ús de qualsevol altre aeroport ha de ser excepcional i justificat.
- iii. L'empresa adjudicatària designarà un representant extra perquè sigui present en l'aeroport, per tal de coordinar la facturació del grup.
- iv. Els horaris de sortida dels vols, han de ser entre les 09.00 del matí i les 20.00 de la tarda. Excepcionalment, degudament justificat i acceptat per l'Ajuntament, podran ser fora d'aquesta franja horària.

5 COMPOSICIÓ DELS GRUPS I GESTIÓ DE COBRAMENT, DE BONIFICACIÓ I D'ANUL·LACIÓ. ASSEGURANÇA.

a. Procés d'inscripció

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la informació i inscripcions al servei. També recollirà la documentació necessària per la inscripció i que posteriorment cedirà a l'Ajuntament de Rubí. Per a les destinacions Europees, el concessionari requerirà als usuaris que aportin prova de disposar de la targeta sanitària europea amb una vigència mínima de la totalitat del viatge.



La inscripció al programa i la presentació de documentació es podrà fer telemàticament o presencialment a les oficines que l'empresa habiliti per aquesta funció en coordinació amb l'Ajuntament de Rubí.

El Servei de Gent Gran Activa validarà les llistes d'adjudicacions i realitzarà les actuacions necessàries amb l'Agència tributària i amb l'INSS per a la comprovació de les dades facilitades per les persones que demanin bonificacions.

Només es podran inscriure al Programa de viatges socioculturals per a la gent gran persones empadronades a Rubí.

L'Ajuntament de Rubí facilitarà a l'empresa, prèvia signatura de contracte de confidencialitat d'acord amb la normativa de la LODP, els llistats amb les persones que viatgen i es notificaran els canvis i variacions que hi puguin ocórrer, tant en el nombre de participants com en les modalitats de viatges.

Durant el procés d'inscripció als viatges l'empresa adjudicatària resoldrà els dubtes que puguin tenir les persones interessades i que expressin al telèfon de contacte habilitat per aquesta funció així com de forma telemàtica i presencialment a les oficines habilitades pel concessionari.

Les acceptacions i renúncies de la plaça es faran a les oficines habilitades per aquesta finalitat a càrrec del concessionari i dins dels terminis i horaris prèviament notificats a les mateixes llistes d'adjudicació.

Una vegada s'hagin adjudicat totes les places sota aquest procediment, s'obrirà un període per cobrir les places vacants per rigorós ordre de puntuació segons els criteris d'adjudicació, especificats a l'apartat b d'aquest punt.

Pel que fa al nombre total de places que caldrà cobrir, l'empresa adjudicatària s'haurà d'ajustar i donar servei a totes les sol·licituds que els usuaris/àries presentin i que autoritzi l'òrgan municipal que correspongui.

En els supòsit d'haver-hi places vacants dintre d'una o vàries modalitats, es podrà redistribuir les places vacants a la resta de modalitats, prèvia autorització dels responsables del programa. Aquesta redistribució podrà comportar una disminució o augment del nombre de places segons modalitat/preu.

b. Adjudicació de places

Perquè l'accés al programa de viatges socioculturals per a la gent gran es produeixi dins d'un marc d'igualtat d'oportunitats per a totes les potencials persones usuàries d'aquest, s'estableix un sistema d'accés per a l'adquisició de places atenent a dues possibles situacions.

Expedient:1/2025/EDPCC

Document signat electrònicament. Autenticitat verificable mitjançant el codi: 16343305166437151431 a <https://seu.rubi.cat>

1. Si existeix més oferta que demanda sobre les destinacions proposades es realitzarà una assignació directa de la mateixa.
2. En el cas que hi hagi més demanda que oferta en les destinacions, s'aplicaran els criteris de baremació descrits a continuació i la puntuació final és la que determinarà l'ordre en l'assignació de les places

2.1. Els criteris de valoració són els següents:

- No haver gaudit del servei l'any anterior. Tindran prioritat aquelles persones que no hagin gaudit de viatges en edicions anteriors. En el cas que quedin places vacants després d'adjudicar, els sol·licitants que no n'han gaudit l'any anterior podran optar a les mateixes i s'aplicarà el mateix sistema de baremació que a la resta. Aquest criteri no serà aplicable el primer any del servei, i s'aplicarà directament el que s'estableix a l'apartat 2.2.

2.2. Criteris de barem:

Barem	Puntuació
Si la persona rep bonificació per al pagament del programa de viatges socioculturals per a la gent gran	1 punt
Situació de discapacitat: Si la persona sol·licitant té un grau de discapacitat igual o superior 33%	2 punts
Persones que viuen soles: Si la persona sol·licitant viu sola	3 punts

2.3. En cas d'empat:

Si una vegada valorades totes les variables contemplades en el barem existeixen expedients amb igual puntuació, s'ordenaran d'acord amb la data i hora de realització de la inscripció.

c. Pagaments dels viatges

Les persones beneficiàries del programa de viatges socioculturals per a la gent gran en alguna de dues modalitats d'estades pagaran directament al concessionari el preu establert.

En el termini de cinc dies després d'acceptar la plaça s'haurà de fer un primer pagament, al número de compte bancari que s'indicarà al document d'acceptació o bé a través de, targeta o gir de rebut per part de l'empresa, prèvia autorització i informació al formulari d'inscripció. Les quanties d'aquest primer pagament també es publicaran juntament amb les llistes d'acceptació de places.

La resta del cost del viatge s'abona al compte bancari que s'indicarà al document d'acceptació, en el termini anterior a 45 dies abans de la data de la sortida.



Ajuntament
de Rubí

Només es considera definitivament acceptada la plaça quan s'ha efectuat el pagament de la quota en els terminis establerts.

En cas d'adjudicacions posteriors, per cobrir possibles baixes, el pagament s'efectua en les 48 hores posteriors a l'adjudicació de la plaça.

d. Grups

Els viatges s'organitzaran per grups de persones. Els grups estaran integrats com a mínim per 50 persones i com a màxim per 100. Excepcionalment i prèvia acceptació del concessionari i l'Ajuntament de Rubí es podran fer grups d'un mínim de 20 persones i un màxim de 60.

Es considerarà plaça confirmada aquella en que la persona ha signat l'acceptació de la plaça proposada i ha efectuat el pagament íntegre de l'import del viatge, en el termini fixat, al compte bancari o d'altres mitjans de pagament anteriorment descrits indicats per la empresa adjudicatària

Llistats definitiu i baixes: com a criteri general, per a les sortides en autocar, el llistat definitiu és podrà passar fins 8 dies abans de la sortida.

Per a les sortides en avió, es passarà el llistat definitiu 20 dies abans de la sortida. Aquest llistat marcarà el nombre màxim de places d'aquella sortida. Es podran notificar canvis de nom fins 7 dies abans de la sortida.

e. Anul·lació

El concessionari disposarà d'una assegurança que cobreix el cost de l'anul·lació d'una plaça, prèviament acceptada, justificada per mort, malaltia greu, que exigeixi hospitalització de la persona, el seu cònjuge, germà/na o d'un familiar de primer grau de consanguinitat (fills, pare o mare) o per programació inesperada d'intervenció quirúrgica o transplantament d'òrgan de la persona, el seu cònjuge o acompanyant inscrit.

S'ha de justificar el motiu de la baixa mitjançant Certificat Mèdic Oficial o mitjançant certificat emès per la xarxa pública de Salut. La causa de la baixa s'acredita davant l'Ajuntament que ho

Expedient:1/2025/EDPCC

Document signat electrònicament. Autenticitat verificable mitjançant el codi: 16343305166437151431 a <https://seu.rubi.cat>

comunica immediatament al concessionari. En cas de baixa no justificada, no es retornarà l'import ja satisfet pels usuaris.

f) Assegurança

A més de l'assegurança que es contempla a l'IT per responsabilitat civil, , el concessionari del servei haurà de comptar amb les cobertures d'assegurança necessàries, per pal·liar les despeses tant de mort, com d'invalidesa i d'accident amb un capital de cobertura mínima de 600.000€ i com a mínim comptarà amb les següents cobertures:

- Despeses mèdiques a conseqüència de malaltia imprevista o accident fora de País de Domicili Habitual.
- Prolongació d'estada en hotel per malaltia o accident (Topall establert per l'assegurança)
- Trasl·lat sanitari de malalts i ferits
- Trasl·lat de restes mortals(Topall establert per l'assegurança)
- Retorn anticipat dels Acompanyants assegurats
- Desplaçament d'una persona per a acompanyar a l'assegurat hospitalitzat(Topall establert per l'assegurança)
- Despeses d'estada en hotel d'un acompanyant desplaçat (Topall establert per l'assegurança)
- Retorn de l'assegurat per defunció d'un familiar directe
- Retorn de l'assegurat per sinistre en la llar
- Retorn de l'assegurat per hospitalització d'un familiar directe
- Prolongació d'estada en hotel d'acompanyant per hospitalització de l'assegurat (Topall establert per l'assegurança)
- Desplaçaments a l'hospital de l'acompanyant de l'assegurat hospitalitzat
- Trasl·lat a hospital en cas d'urgència
- Despeses d'hospitalització de l'acompanyant desplaçat (Topall establert per l'assegurança)
- Despeses mèdiques a conseqüència de malaltia sobrevinguda o accident en País de Domicili Habitual
- Despeses d'anul·lació del viatge no iniciat(Segons contractació)
- Interrupció del viatge per causes alienes a l'assegurat (segons contractació)
- Responsabilitat civil privada
- Assegurança d'accidents



- Pèrdua de visites (segons contractació)
- Despeses de cancel·lació de la sortida del mitjà de transport degut a vaga (Topall establert per l'assegurança)

6 MITJANS HUMANS CONTRACTATS PER ALS VIATGES

- 1) A cada viatge hi ha un equip de professionals que acompanyen a cada grup de participants.
 - a) Una persona guia/monitora per a cada grup que és la figura responsable del grup i la que coordina l'itinerari, oferint explicacions del lloc on es vagi i de l'estada, i que ha de mantenir una relació directa i fluïda amb l'equip tècnic municipal. Aquesta persona, i durant el transcurs dels viatges, també farà difusió de les activitats adreçades a majors de 60 anys que es fan a Rubí i animarà a les persones grans participants dels viatges a continuar fent una vida activa i implicada al municipi una vegada tornin del viatge.
 - b) Una persona acompanyant/animadora que tindrà la funció de suport a la guia/monitora per fer tasques d'animació del grup i per atendre especialment a les persones amb majors dificultats.
 - c) Una persona coordinadora de l'empresa i suport a l'usuari. Aquesta persona serà la referent entre l'equip tècnic i l'empresa. Les seves funcions seran:
 - i. Suport al procés de comunicació i verificació de les destinacions i allotjaments proposats.
 - ii. Suport al procés d'inscripcions i adjudicacions de viatges.
 - iii. Atenció a les persones usuàries (informació dels viatges, orientació respecte els pagaments, altes fora de termini i baixes en el procés...)
 - iv. Gestió amb l'empresa dels llistats dels grups i incidències que es puguin produir (altes, baixes, assegurança) i suport al personal tècnic municipal en la gestió dels viatges (monitoratge, documentació, itineraris, incidències...).
 - v. Comunicació amb els responsables municipals de la dinàmica dels grups i seguiment i control dels viatges així com resoldre els incidents que hi puguin haver.
 - vi. Suport a les sessions informatives que organitzi l'Ajuntament per a les persones que siguin adjudicatàries d'un viatge.
 - vii. Confecció de la memòria així com altres informacions i documentació que li siguin requerits.
 - d) En el cas de sortides en avió hi haurà una persona extra de l'empresa que farà suport a les persones guies i que es traslladarà a l'aeroport per fer el checking i resoldrà incidències que es puguin produir.
- 2) Aquests equips han d'estar formats per persones formades en l'àmbit del turisme i l'animació sociocultural, tenir unes bones habilitats socials i dominar els idiomes oficials i l'anglès en cas que hagin de sortir a l'estranger. Els professionals contractats

disposaran d'un telèfon mòbil a càrrec del licitador per poder establir contacte permanent amb l'Ajuntament a través de l'equip tècnic municipal.

- 3) Com a criteri general els grups estaran acompanyats per una guia i un acompanyant per als grups amb 35 o més persones. En els grups amb menys de 35 persones hi podrà haver, sota supervisió tècnica, un únic guia/animador.

7 COMUNICACIÓ I PUBLICITAT DEL SERVEI

- 1) L' Ajuntament de Rubí es farà responsable de l'edició, la impressió i la distribució de la revista o díptics d'informació sobre del programa de viatges socioculturals per a la gent gran.
- 2) L'empresa adjudicatària designarà una persona que actuarà com a interlocutor davant l'Ajuntament i posarà a disposició de l'Ajuntament un sistema de coordinació amb capacitat de decisió per tal de resoldre les possibles incidències que es produeixin durant els viatges.
- 3) L'empresa adjudicatària proveirà un element distintiu que faci visible a la guia i a la persona acompanyant i algun element distintiu que faci identificable els/les integrants dels grup.
- 4) L'empresa adjudicatària proporcionarà també un telèfon del guia per incidències que es puguin originar durant els viatges.
- 5) L'empresa adjudicatària lliurarà tota la documentació relativa al programa (itineraris, programa de viatge...) en català i, si cal, en castellà.
- 6) L'empresa adjudicatària realitzarà reunions de seguiment amb l'Ajuntament de forma fluida sempre que les circumstàncies del servei ho requereixin.

8 SEGUIMENT AVALUACIÓ I MEMÒRIA

L'empresa adjudicatària elaborarà una enquesta de satisfacció i valoració de les destinacions, sortides, allotjaments, personal etc., que prèviament serà aprovada per l'Ajuntament i que passarà a totes les persones usuàries dels viatges realitzant un tractament dels resultats de manera infogràfica que s'incorporarà també a la memòria final.

L'empresa adjudicatària elaborarà una memòria final amb informació relativa a:

- a. Nombre total de persones beneficiàries per tipologia de viatge (informació desglossada per edat, gènere, si la persona viu sola, quantes persones bonificades...)
- b. Sortides realitzades
- c. Característiques dels allotjaments que s'han fet servir
- d. Característiques dels mitjans de transport utilitzats pel trasllat de beneficiaris
- e. Ingressos tarifaris
- f. Indicadors de qualitat, satisfacció i impacte següents:

f.1.Control de qualitat: indicadors de qualitat

Expedient:1/2025/EDPCC

Document signat electrònicament. Autenticitat verificable mitjançant el codi: 16343305166437151431 a <https://seu.rubi.cat>



S'entén per qualitat el conjunt de propietats, característiques i atributs que té un servei o organització que li confereixen l'aptitud per a satisfer les demandes, necessitats i expectatives dels seus clients o usuaris.

L'objectiu del control de qualitat del servei és vetllar i verificar que el servei s'ofereix sota unes condicions de qualitat determinades.

Es preveu utilitzar diversos indicadors, agrupats en tres blocs, que avaluaran la qualitat del servei durant un determinat període:

- Indicadors de qualitat operativa.
- Indicadors d'impacte.
- Indicador de la satisfacció de l'usuari.

f.2 Indicadors de qualitat operativa

Sota aquesta denominació s'agruparan com a mínim els indicadors següents:

- Indicador de nombre de persones que han sol·licitat plaça en algun dels viatges oferts pel servei: la informació caldrà que estigui desglossada per tipus de viatge, edat i sexe de la persona sol·licitant.
- Indicador del nombre de beneficiaris d'una plaça als viatges oferts pel servei: la informació caldrà que estigui desglossada per tipus de viatge, edat i sexe de la persona sol·licitant.
- Indicador del nombre de beneficiaris d'una plaça que entren en primer opció, segona opció i tercera opció sol·licitada.
- Indicador del nombre de persones que finalment han gaudit dels viatges: la informació caldrà que estigui desglossada per tipus de viatge, edat i sexe de la persona sol·licitant.
- Indicador del nombre de queixes rebudes: la informació caldrà que estigui desglossada per tipus d'incidència, tipologia de viatge, si s'ha resolt o no la incidència i sexe i edat de la persona.

f.3 Indicadors d'impacte

Sota aquesta denominació s'agruparan com a mínim els indicadors següents:

- Indicador d'impacte en el conjunt de la població: percentatge de persones que han gaudit dels viatges oferts respecte a les places ocupades.
- Indicador de les persones participants que viuen soles.
- Indicador de gènere de les persones participants.

- Indicador de les persones que repeteixen (destinació/participació al programa).
- Indicador de les persones que van acompanyades i/o amb mobilitat reduïda
- Indicador de les persones que han gaudit de bonificació respecte al total de participants

f.4 Indicador de la satisfacció de l'usuari

L'indicador de la satisfacció de l'usuari avaluarà diversos aspectes del servei:

- Valoració del procés d'inscripció i adjudicació de la plaça
- Valoració dels trasllats
- Valoració dels allotjaments
- Valoració de les sortides i activitats
- Valoració del personal que ha acompanyat a les persones beneficiàries durant el viatge
- Valoració global del viatge
- Valoració sobre la resolució d'incidències (en cas que hi hagin).

Tota aquesta informació servirà al Servei de Gent Gran Activa per, un cop analitzades les dades obtingudes, avaluar l'èxit o fracàs de la prova pilot, per tal de decidir si finalment s'implanta (i es reglamenta) aquesta activitat com a servei públic.

Directora de l'àrea d'Igualtat
i Ciutadania