



Ajuntament
de Sabadell

Àrea de Presidència i Drets Socials
Servei de Cicles de Vida
Núm. Exp. CLV/2021/48

**PROJECTE D'ESTABLIMENT DEL SERVEI DE VACANCES SOCIOCULTURALS DE
SABADELL PER PERSONES GRAN (SEVASS 60+)**

Setembre de 2021



CONTINGUT

1. OBJECTE DEL SERVEI	4
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	5
2.1. Definició del servei	5
2.2. Objectius del servei	6
2.3. ÀMBIT TERRITORIAL, DIMENSIÓ DEL SERVEI I TEMPORALITAT	6
2.3.1. Àmbit territorial	6
2.3.2. Dimensió del servei	6
2.3.3. Destinacions dels viatges	6
2.3.4. Temporalitat	6
2.4. Esquema funcional del servei	7
2.5. Condicions d'accés al servei	8
2.5.1. Beneficiaris	8
2.5.2. Sistema d'adjudicació de les places	8
2.5.3. Bonificacions	9
2.6. ELEMENTS DEL SERVEI	9
3. ESTUDI ECONÒMIC I FINANCER	9
3.1. Valor anual estimat del servei	9
3.2. Gestió del servei	10
3.3. Valor estimat de la inversió necessària	11
4. CARACTERÍSTIQUES DELS VIATGES	11
4.1. Condicions dels viatges	11
4.2. Atenció a la població amb més vulnerabilitat per temes físics o econòmics.	12
4.3. Comunicació	12
4.4. Connexió amb el programa municipal d'envelliment actiu	12
5. FUNCIONS D'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI	12
5.1. Funcionament del servei	13
5.2. Protocols d'actuació	13
5.3. Requisits i característiques dels allotjaments	13
5.4. Requisits i característiques dels trasllats	13



5.5. Assegurances	14
• Assegurança de responsabilitat civil (per danys a tercers)	14
• Assegurances per riscos comuns a l'explotació	14
6. FUNCIONS DE GESTIÓ I PROMOCIÓ DEL SERVEI	14
6.1. Funcions de gestió: Atenció als usuaris	14
6.1.1. Atenció telefònica, telemàtica i presencial durant el procés d'inscripció i sol·licitud de places.....	14
6.1.2. Gestió de sol·licituds i documentació acreditativa per aplicar el sistema de puntuació per establir l'ordre de prioritat.....	15
6.1.3. Gestió del procediment d'adjudicació	15
6.1.4. Pagaments i bonificacions	15
6.1.5. Acompanyament durant els viatges.....	16
6.1.6. Gestió d'incidències durant el viatge.....	16
6.1.7. Avaluació dels viatges.....	16
6.1.8. Gestió i custòdia documental.....	16
6.1.9. Tractament confidencial de dades	17
6.2. FUNCIONS DE PROMOCIÓ.....	17
6.2.1. Comunicació i promoció del servei	17
7. ADMINISTRACIÓ ECONÒMICA	17
7.1. Sistema Tarifari.....	17
7.2. Ingressos per tarifes	17
8. COORDINACIÓ AMB EL CONCESSIONARI DEL SERVEI.....	18
9. CONTROL DE QUALITAT: INDICADORS DE QUALITAT	18
9.1. Indicadors de qualitat operativa	19
9.2. Indicadors d'impacte	19
9.3. Indicador de la satisfacció de l'usuari	19

1. OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte del Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS 60+ en endavant) és oferir a la població major de 60 anys de Sabadell l'oportunitat de fer viatges socioculturals a destinacions dins de Catalunya, així com per la resta de l'estat espanyol i altres destinacions internacionals. Aquests viatges estaran adaptats a les característiques, necessitats i interessos de les persones majors de 60 anys de Sabadell.

El SEVASS 60+ s'ha de tractar com un element troncal de les polítiques de promoció de l'envelliment actiu de la ciutat, i el concessionari del servei ha de ser capaç de:

1. Oferir un ventall ampli de viatges i activitats associades que respongui als interessos de la gent gran
 - Establir una oferta de viatges que respongui a diferents necessitats i interessos de la gent gran amb destinacions properes, d'Espanya i d'Europa, amb voluntat de contribuir al benestar físic i emocional i apropar a la societat i cultura del lloc que es visiti.
2. Garantir les condicions idònies per la prestació del servei tenint en compte les característiques de les persones destinatàries dels viatges
 - Proporcionant transport per al trasllat de les persones en tot moment: des de la sortida de Sabadell, l'arribada a la destinació, els trasllats que es puguin realitzar durant l'estada per gaudir de les activitats i el retorn final a Sabadell.
 - Garantint l'allotjament a hotels que compleixin les condicions d'accessibilitat idònies i tinguin localitzacions centríques en les destinacions proposades.
 - Oferint experiències d'enriquiment físic, social i sociocultural que donin contingut al viatge.
 - Oferint un acompanyament adequat que doni suport i faciliti la resolució de possibles imprevistos que puguin sorgir.
 - Oferint un servei complert que contempli també els àpats amb estàndards de qualitat nutricional.
 - Oferir, en el marc dels viatges, sortides a destinacions culturals que permetin a les persones grans despertar els seus interessos culturals i mantenir-la activa intel·lectualment
3. Informar a totes les persones grans susceptibles de participar en el programa sobre la seva existència.
 - Proporcionant informació escrita de les característiques del servei adreçada a les persones de Sabadell majors de 65 anys o de 60 si estan jubilades.
 - Realitzant altres accions de comunicació i promoció més genèriques amb l'objectiu de fomentar la participació en el servei.
 - Confeccionar els materials de difusió sota els estàndards de lectura fàcil i aquells que marqui el departament de comunicació de l'Ajuntament de Sabadell
4. Vincular el servei a altres programes d'envelliment actiu de la ciutat.

- Col·laborant amb altres professionals que poden fer tasques més de detecció de persones grans en situació de soledat no volguda o aïllament social. Aquests professionals seran els encarregats d'informar a la persona sobre els viatges que s'ofereixen des del servei i acompanyar-la per a que pugui, si ho desitja, inscriure's i gaudir d'aquesta oportunitat.
 - Informant i incentivant la participació de les persones que gaudeixen dels viatges a d'altres activitats que es realitzen a la ciutat i que estan adreçades a persones grans.
5. Gestionar el servei garantint una òptima relació amb les persones usuàries.
- Oferint un excel·lent servei d'atenció a l'usuari.
 - Proporcionant informació actualitzada sobre la situació i oferta del servei en els diversos punts o canals en què l'usuari interacciona amb el sistema.
 - Tractant correctament i puntualment les sol·licituds de viatges.
 - Gestionant correctament els cobraments de les tarifes del servei
 - Atenent i donant resposta immediata als possibles imprevistos o incidents durant els viatges.
 - Atenent i donant resposta puntualment a les queixes i reclamacions.
 - Recollint les opinions de les persones usuàries amb la intenció d'establir objectius de millora constant.
6. Assegurar una administració econòmica transparent i eficient.
- Fent un seguiment del nombre de sol·licituds rebudes.
 - Sent transparent en els criteris d'adjudicació i en l'aplicació d'un sistema de bonificacions socials.
 - Fent públiques les anàlisis i les dades econòmiques del servei.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Definició del servei

El servei oferirà a les persones majors de 60 anys de Sabadell viatges socioculturals a destinacions dins de Catalunya, així com per la resta de l'estat espanyol i altres destinacions internacionals. D'aquesta forma s'oferirà a la població major de 60 anys de Sabadell: l'oportunitat de gaudir d'uns dies de lleure i de turisme de qualitat; mantenir viu l'interès per aprendre, conèixer i interactuar; afavorint l'envelliment actiu i saludable; incentivar la participació i la convivència; i reduir el risc d'exclusió social.

Aquest servei ha de permetre donar major atenció a aquelles persones amb menys hàbits de fer sortides, potenciar les estades més curtes, i incorporar el turisme de benestar físic i emocional.

2.2. Objectius del servei

El SEVAS 60+ es configura així com un servei adreçat pel conjunt de persones grans de Sabadell, alineat amb els principis del paradigma de l'envelliment actiu i que es planteja com a objectiu afavorir aspectes com:

- **Afavorir el benestar emocional de la població major de 60 anys:** sortint de la rutina per anar a un lloc on desconnectar, conèixer altres llocs i persones amb les que iniciar noves amistats.
- **Ampliar la xarxa social de la població major de 60 anys:** relacionant-se amb altres persones dels llocs que es visiten però sobretot amb aquelles amb les que es comparteix el viatge. Així, es poden establir relacions que puguin anar més enllà del propi viatge i que es mantinguin en el temps. El vincle que es pot establir amb aquestes persones les poden ajudar a donar el pas i començar a gaudir d'altres espais i activitats a la ciutat.
- **Mantenir viu l'interès per aprendre, conèixer i interactuar:** descobrint nous entorns motivadors, aprenent coses noves i despertant l'interès per conèixer llocs i persones diferents.
- **Promocionar el manteniment i bon estat físic de la població major de 60:** potenciant el moviment, les caminades i l'activitat física en general.

2.3. ÀMBIT TERRITORIAL, DIMENSIÓ DEL SERVEI I TEMPORALITAT

2.3.1. Àmbit territorial

L'àmbit on s'estableix el SEVAS 60+ és el municipi de Sabadell en el sentit que totes les persones majors de 60 anys que visquin al municipi podran gaudir del servei.

2.3.2. Dimensió del servei

Des del SEVAS 60+ es proposen unes places de sortida de 2500 es treballarà per ajustar el nombre de places a la demanda de les persones grans de Sabadell. Aquestes quedaran recollides posteriorment a la concessió del servei.

2.3.3. Destinacions dels viatges

- Catalunya
- Resta de la Península Ibèrica, Illes Canàries i Balears
- Ciutats europees fora de la Península Ibèrica
- Altres destinacions que per motius d'interès puguin desenvolupar-se

2.3.4. Temporalitat

Anualment es presentarà una oferta de viatges que es podran gaudir durant les següents franges temporals:

- De febrer a juny
- De setembre a desembre Durant els mesos de gener, juliol i agost no es realitzaran viatges

2.4. Esquema funcional del servei

El servei s'ofertirà a les persones majors de 60 anys que estiguin empadronades a Sabadell.

El servei constarà de les següents fases o etapes:

- a) **DIFUSIÓ DE L'OFERTA.** El servei contempla una fase de difusió de l'oferta amb activitats com:
 - Informació escrita a la ciutadania amb informació dels viatges que s'oferten des del servei.
 - Informació a mitjans de comunicació local
 - Informació a mitjans telemàtics i xarxes socials
 - Informació presencial per aquelles persones interessades que necessitin explicacions més detallades o solucionar en persona els dubtes que tinguin.
- b) **INSCRIPCIÓ.** Tot seguit s'obrirà un període d'inscripció per totes aquelles persones interessades. Aquestes hauran de presentar la documentació sol·licitada a les oficines/punts d'atenció que prèviament s'indiquin. Les inscripcions es podran fer per mitjans telemàtics.
- c) **ADJUDICACIÓ DE PLACES. (Atorgament o adjudicació de places)** Una vegada finalitzi el període d'inscripció, es revisarà la documentació aportada i s'atorgarà una puntuació a cada persona segons els barems establerts al Reglament del Servei que ordenarà la prioritització d'accés a les places sol·licitades.
- d) **PUBLICACIÓ.** Un cop adjudicades les places i les bonificacions es faran públiques als centres cívics, equipaments de les persones grans de la ciutat i al web municipal seguint la reglamentació relativa a la protecció de dades
- e) **PERÍODE DE RECLAMACIONS.** S'obrirà un període de reclamacions per aquelles persones que no estiguin d'acord amb la resolució de places adjudicades.
- f) **FORMALITZACIÓ DE SOL·LICITUD.** S'obrirà un període per la formalització de la plaça. En aquesta etapa les persones hauran de fer efectiu el pagament del viatge mitjançant transferència bancària o altres mitjans de pagament que s'indiquin.
- g) **LLISTA D'ESPERA.** Les persones que no hagin obtingut plaça quedaran en una llista d'espera endreçada segons els punts obtinguts i tindran l'oportunitat de cobrir les places vacants.
- h) **REUNIONS INFORMATIVES.** Les persones adjudicatàries seran convocades a una reunió informativa on s'explicarà el funcionament i característiques dels viatges. Aquesta informació també es traslladarà per escrit a totes les persones a les que s'ha adjudicat algun dels viatges.
- i) **QUALITAT DEL SERVEI I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES.** Durant els viatges el concessionari del servei notificarà a l'Ajuntament qualsevol imprevist o incidència que pugui aparèixer. L'Ajuntament vetllarà per a que el concessionari resolgui de forma àgil i efectiva aquestes incidències.
- j) **AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ.** Una vegada finalitzat el viatge, es vetllarà per fer una avaluació dels viatges i avaluar la satisfacció de les persones participants.

El concessionari del servei s'ocuparà d'organitzar els viatges que s'ofereixen en el marc del servei i serà responsable dels canals d'interacció amb l'usuari durant el seu desenvolupament.

Servei de Cicles de Vida

El funcionament del servei es responsabilitat de l'Ajuntament de Sabadell. l'Ajuntament supervisarà, controlarà i avaluarà l'execució del servei.

2.5. Condicions d'accés al servei

Les condicions d'accés i utilització del servei quedaran fixades a partir del Reglament del servei i del contracte del viatge entre l'usuari i el concessionari del servei. Ambdós seran aprovats per l'Ajuntament de Sabadell.

2.5.1. *Beneficiaris*

Les persones que poden accedir al SEVASS 60+ han d'estar empadronades a Sabadell i reunir els següents requisits:

- Tenir 65 anys o més
- Tenir entre 60 i 64 anys i ser jubilat o pensionista.
- Estar al corrent de les obligacions tributàries amb l'Ajuntament de Sabadell

Les persones han de ser autònomes i trobar-se en bona condició física per gaudir dels viatges, ateses les característiques d'algunes de les propostes.

Els beneficiaris poden anar acompanyats de cònjuge o parella, encara que no sigui més gran de 60 anys, sempre que estiguin empadronades al mateix domicili.

S'admet un/a acompanyant quan es tracti d'un fill o filla amb alguna discapacitat amb grau de disminució igual o superior al 45% i no comporti un problema greu de convivència dins del grup o a la mateixa persona gran.

Les persones amb mobilitat reduïda poden gaudir del servei sempre i quant no sigui un impediment pel desenvolupament de l'activitat. Aquestes persones poden anar acompanyades, sense restricció d'edat per l'acompanyant i sense que hagin de ser persones amb algun grau de disminució i/o dependència elevat, per poder-los atendre al llarg de tota l'estada.

2.5.2. *Sistema d'adjudicació de les places*

S'establirà un sistema de puntuació que permetrà ordenar les sol·licituds en el cas de que el nombre de persones sol·licitants sigui superior al nombre de places ofertades.

En la valoració dels expedients de sol·licitud de plaça per a participar en el SEVASS 60+ es ponderen les següents variables:

- No haver gaudit del servei anys anteriors
- Situació econòmica de les persones sol·licitants
- Edat. A més edat més puntuació fins arribar a la franja de 78 anys a partir d'aquesta que totes les persones tindran la mateixa puntuació
- Situació de discapacitat
- Ser membre de família nombrosa



- Persones que visquin soles

2.5.3. Bonificacions

Per facilitar que les persones amb menys recursos puguin gaudir del servei s'establirà un sistema de bonificacions.

- Bonificació del 50% per a les persones participants amb rendes anuals entre la Pensió No Contributiva de l'any en curs i el valor de l'any en curs de l'Indicador de Renda de Sufficiència de Catalunya.
- Bonificació del 75% per a les persones participants amb rendes mensuals inferiors a la Pensió No Contributiva l'any en curs.

Les bonificacions es podran aplicar fins exhaurir la partida pressupostària destinada a aquesta modalitat segons quedi indicat en el contracte de la concessió. En el cas de que el nombre de demandes superi la quantia destinada a aquesta modalitat es redistribuirà la quantia entre totes les persones sol·licitants que compleixin amb els requisits establerts en el Reglament del Servei.

2.6. ELEMENTS DEL SERVEI

Distribució del nombre de places que quedaran recollides al plec de condicions de la concessió en les següents modalitats:

- Places en destinacions a Catalunya
- Places per a destinacions amb autocar, avió, tren o vaixell a la península i les illes.
- Places per a destinacions a Europa amb avió o d'altres mitjans.

3. ESTUDI ECONÒMIC I FINANCER

3.1. Valor anual estimat del servei

El cost dels viatges que s'ofereixen en el marc del SEVASS 60+ pot variar en funció del nombre de places ofertades, destins i característiques que s'ofereix, bonificacions o difusió que es faci.

Cal contemplar els següents conceptes que estaran integrats en el preu base estimat calculat aquest més endavant:

- Bonificacions del cost dels viatges per les persones amb menys recursos. La quantia d'aquestes bonificacions quedarà recollida als plecs per la concessió del servei, per 2500 places s'ha estimat un import de 45.000€.



- Costos de Personal per realitzar les inscripcions i persona coordinadora de l'agència estimat en 60.000€

• PROGRAMA	Número de places ofertades	PREU MÍNIM per viatge	PREU MÀXIM per viatge	Previsió COSTOS MÍNIMS	Previsió COSTOS MÀXIMS
1. Vacances conviure amb autocar	400	155,32 €	232,98 €	62.128,0€	93.192,0 €
2. Cura de la salut emocional i termalisme amb autocar	100	242,16 €	363,24 €	24.216,0 €	36.324,0 €
3. Destinacions amb avió o AVE a la Península ibèrica, illes Canàries i Balears	600	372,90 €	559,40 €	223.740,0 €	335.640,0 €
4. Destinacions amb avió a països europeus fora de la península on sigui vigent la tarja sanitària europea	1.400	645,60 €	968,40 €	903.840,0 €	1.355.760,0 €
				1.213.924,0 €	1.820.916,0 €

Així s'estima que el cost anual del servei pot oscil·lar entre 1.213.924,00€ i 1.820.916,00€ iva inclòs.

El cost íntegre del servei serà assumit pels participants en el programa preveient-se uns preus aproximats entre els següents valors:

- Destinacions A prop entre 155,32€ i 232,98€.
- Destinacions de Salut emocional i termalisme entre 242,16€ i 363,24€.
- Destinacions Península entre 372,90€ i 559,40€.
- Destinacions europees entre 645,60 i 968,40€.

L'Ajuntament tindrà la potestat de complementar l'import destinat a bonificacions si així ho considera.

Per fer una valoració estimada anual del servei s'ha realitzat un estudi del mercat de referència tant públic com privat tenint en compte ofertes per gent gran i destinacions i característiques similars dels viatges. D'acord amb aquesta informació es poden establir uns rangs entre els quals pot oscil·lar el cost del servei.

3.2. Gestió del servei

L'Ajuntament de Sabadell serà el titular del servei.

Atesa l'especificitat del servei, amb la necessitat de coneixements específics en l'organització de viatges i gestió de serveis, usuaris, informació i normativa del sector turístic que l'Ajuntament de Sabadell no



disposa en aquests moments; es considera convenient prestar el servei mitjançant gestió indirecta mitjançant un contracte de concessió de serveis d'acord amb la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.*

3.3. Valor estimat de la inversió necessària

Aquest servei no requereix inversió.

Per la gestió del SEVASS+60 l'Ajuntament preveu fer una concessió de serveis. No es preveuen destinar recursos per aquesta concessió ja que les persones participants assumeixen el cost íntegre de les estades juntament amb les despeses associades de publicitat i gestió. La possibilitat d'oferir un volum tant ampli de places, estimades en 2.500 durant el primer any i ampliables en els posteriors, és el que fa que es puguin oferir unes condicions avantatjoses per a les persones beneficiàries i alhora quedi marge de benefici per l'empresa concessionària.

No obstant això, per tal de fer el seguiment i exercir el paper d'intermediació entre l'empresa adjudicatària del servei i les persones beneficiàries, l'Ajuntament compta amb els tècnics municipals necessaris adscrits al servei gestor per realitzar el seguiment, l'execució, la coordinació, l'avaluació, la millora i les tasques necessàries per al correcte desenvolupament de servei.

4. CARACTERÍSTIQUES DELS VIATGES

4.1. Condicions dels viatges

Els viatges ofertats contemplaran les següents condicions:

- Grups. Les persones beneficiàries del servei estaran organitzades per grups de mínim 30 i un màxim de 50. Excepcionalment i prèvia autorització de l'Ajuntament podran ser de 20 i de 60 persones.
- Punts de sortida i arribada dels viatges. Tant la sortida com l'arribada dels viatges serà sempre el municipi de Sabadell i en franges horàries diürnes. En la informació que es traslladi a les persones beneficiàries apareixerà el o els punts de recollida i arribada.
- Equip de guies i monitors/es: cada grup de persones beneficiàries estarà acompanyat per 2 Guies/Animadors/es que les acompanyaran des de la sortida de Sabadell fins a l'arribada al mateix municipi. Les característiques i preparació d'aquests professionals quedarà fixat als plecs de la concessió.
- Allotjaments: tots els allotjaments on s'allotgin les persones beneficiàries dels viatges hi hauran algunes habitacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda i altres adaptacions per a les persones grans. També, en la mesura del possible, estaran ubicats a zones cèntriques o propers al transport públic per arribar a punts d'interès de les destinacions i comptaran amb zones comuns que afavoreixin les relacions socials i la comoditat de l'estada.
- Règim de pensió completa: els viatgers contemplaran un règim de pensió completa, és a dir, inclouran esmorzar, dinar i sopar amb begudes incloses. Els menús seguiran estàndards de qualitat nutricional i estaran adaptats a requeriments mèdics.

- Sortides i activitats socioculturals: en el marc dels viatges s'inclouran activitats, visites i excursions a destinacions properes d'interès cultural. Aquestes estaran incloses en el preu dels viatges.

4.2. Atenció a la població amb més vulnerabilitat per temes físics o econòmics.

El servei vetllarà per a que les persones amb vulnerabilitat social tinguin una certa prioritat d'accés:

- Persones amb baixos ingressos. S'establirà un sistema de bonificacions per aquelles persones amb ingressos més baixos. El nombre de places estarà condicionat per l'import destinat a aquesta finalitat i que quedarà fixada en el marc de la concessió per part de l'Ajuntament.
- Persones amb més fragilitat i dificultats de mobilitat. Una part de les places ofertades es destinaran a persones amb més dificultats de mobilitat sempre que la seva situació no distorsioni la realització dels viatges. El nombre total de places en aquesta modalitat quedarà recollir en els plec de la concessió.

4.3. Comunicació

- Informació dels viatges: els canals que es facin servir per transmetre la informació sobre els viatges contemplaran un ventall ampli de possibilitats per tal d'arribar a persones amb perfils diferents:
 - Informació escrita
 - Informació a mitjans de comunicació local
 - Informació a mitjans telemàtics i xarxes socials
 - Informació presencial per aquelles persones interessades que necessitin explicacions més detallades o solucionar en persona els dubtes que tinguin.
- Formats i disseny de la informació: El departament de comunicació i el de cicles de vida supervisaran i vetllaran per a que la informació que es transmeti compleixin amb estàndards propis de lectura fàcil i siguin atractius per la gent gran.

4.4. Connexió amb el programa municipal d'envelliment actiu

En el transcurs dels viatges, l'equip de guies i animadors/es que acompanyin a les persones beneficiàries, s'encarregarà de donar a conèixer altres serveis i projectes que s'estiguin desenvolupant a Sabadell i que tinguin com a públic destinatari les persones grans del municipi. Alhora, transmetrà els beneficis de mantenir una vida activa física, mental i socialment per part de les persones grans i les motivarà per augmentar el seu cercle de relacions i activitats.

5. FUNCIONS D'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

Les funcions d'explotació són les que tenen a veure amb el funcionament del servei, i requereixen una sèrie de tasques i/o actuacions, més o menys habituals, associades al dia a dia del servei:

- Funcionament del servei.
- Protocols d'actuació.
- Requisits i característiques dels allotjaments

Servei de Cicles de Vida

- Requisits i característiques dels trasllats
- Assegurances

5.1. Funcionament del servei

El concessionari del servei ha d'assegurar el bon funcionament del servei durant les diferents fases: difusió i informació a la població major de 60 anys de Sabadell, inscripció i adjudicació de places i desenvolupament dels viatges. Aquestes fases s'hauran de desenvolupar amb un nivell de qualitat alt de cara a l'usuari. Això significa que:

- Es disposarà de personal qualificat en tot moment per facilitar la informació i gestionar el procés d'inscripció i adjudicació de places.
- Es disposarà de persona qualificat per acompanyar als grups de gent gran durant el viatge
- Es treballarà per tenir a les persones assistides durant el transcurs dels viatges donant resposta a les possibles incidències que puguin aparèixer.
- Es complirà la legislació vigent en matèria de protecció de dades en la seva gestió de la base de dades del servei.
- Es donarà una resposta raonable i ràpida a totes les consultes i demandes que li adrecin els usuaris.

5.2. Protocols d'actuació

S'hauran de definir protocols d'actuació per a les diferents situacions singulars que es poden plantejar al servei. Alguns d'aquests protocols que caldrà definir són:

- Protocol d'actuació en cas d'accident durant els viatges
- Protocol d'actuació en cas de malaltia d'una persona durant el viatge
- Protocol d'actuació en cas de defunció d'una persona durant el viatge

5.3. Requisits i característiques dels allotjaments

Els allotjaments on s'instal·lin les persones beneficiàries del servei durant els viatges hauran de complir amb uns requisits mínims:

- Allotjaments adaptats a persones amb mobilitat reduïda
- Allotjaments els més centrats possible a les destinacions dels viatges
- Allotjament en règim de pensió completa amb beguda inclosa.

5.4. Requisits i característiques dels trasllats

Per al trasllats s'hauran de garantir els següents aspectes.

- Els trasllats es faran en horari diürn
- Els autocars que es facin servir hauran de ser còmodes i de fàcil accés.
- Els trajectes en autocar no podran sobrepassar un nombre determinat d'hores i/o kilòmetres que quedaran fixades als plecs de la concessió.

- Els trasllats en avió, en tren o altres mitjans (exceptuant l'autocar) han de contemplar també els servei de trasllat en autocar des de Sabadell fins l'aeroport o la estació de sortida i de l'aeroport o estació de destinació fins l'hotel.

5.5. Assegurances

Per fer front als costos derivats d'avaries, danys, desperfectes, robatoris o altres causes alienes, el concessionari del servei haurà de comptar amb les cobertures d'assegurança necessàries, i com a mínim les que es requereixen a continuació.

- ***Assegurança de responsabilitat civil (per danys a tercers)***
- ***Assegurances per riscos comuns a l'explotació***

6. FUNCIONS DE GESTIÓ I PROMOCIÓ DEL SERVEI

Les **funcions de gestió** són les que asseguruen la relació amb els usuaris del servei, i inclouen les tasques següents:

- Atenció telefònica i presencial durant el procés d'inscripció i sol·licitud de places
- Gestió de sol·licituds i documentació acreditativa per aplicar el sistema de puntuació per establir l'ordre de prioritat
- Gestió del procediment d'adjudicació
- Pagaments i bonificacions
- Acompanyament durant els viatges
- Gestió d'incidències durant el viatge
- Avaluació dels viatges
- Gestió o custòdia documental
- Tractament confidencial de dades

L'idioma utilitzat en la comunicació amb les persones usuàries serà el català. Tot i així, també es podrà fer servir el castellà com a llengua vehicular en el cas de persones que no parlin el català.

Les **funcions de promoció** estan adreçades a difondre el servei i a captar persones usuàries. La promoció comprèn tasques com la dinamització de les xarxes socials, la comunicació, les activitats de promoció i l'anàlisi i seguiment de la demanda.

6.1. Funcions de gestió: Atenció als usuaris

6.1.1. Atenció telefònica, telemàtica i presencial durant el procés d'inscripció i sol·licitud de places



Durant el procés d'inscripció als viatges oferts pel servei, les persones podran solucionar els dubtes que tinguin al telèfon de contacte habilitat per aquesta funció així com de forma telemàtica i presencialment a les oficines habilitades pel concessionari.

6.1.2. Gestió de sol·licituds i documentació acreditativa per aplicar el sistema de puntuació per establir l'ordre de prioritat

Les sol·licituds per l'obtenció d'una plaça als viatges organitzats pel servei es presentaran a les oficines habilitades juntament amb la documentació acreditativa que permeti aplicar el sistema de puntuació per establir l'ordre de prioritat.

En la informació que s'entregui a les llars així com altres publicacions que es realitzin per difondre el servei, apareixerà la data de presentació de sol·licituds juntament amb la documentació que caldrà presentar.

6.1.3. Gestió del procediment d'adjudicació

El concessionari del servei elaborarà les llistes d'adjudicacions i l'Ajuntament realitzarà les actuacions necessàries amb les institucions públiques corresponents per a la comprovació de les dades facilitades.

L'adjudicació de les places es realitzarà en funció de la disponibilitat a les destinacions escollides. En cas que la demanda superi l'oferta de les destinacions proposades es donarà prioritat a les sol·licituds segons un sistema de puntuació que tindrà en compte les següents variables:

- No haver gaudit del servei anys anteriors. Les persones que hagin gaudit del servei l'any anterior passaran automàticament a la llista d'espera.
- Situació econòmica de les persones sol·licitants
- Edat. A més edat més puntuació fins arribar a la franja de 78 anys a partir d'aquesta que totes les persones tindran la mateixa puntuació
- Situació de discapacitat
- Ser membre de família nombrosa
- Persones que viuen soles

El Reglament del servei estipula la puntuació atorgada i per cada variable.

L'Ajuntament comprovarà les llistes i donarà el darrer vist i plau a les mateixes.

Un cop adjudicades les places es faran públiques a les Oficines d'Atenció Ciutadana, seu electrònica, equipaments de persones grans i centres cívics municipals en les dates establertes per cada convocatòria.

6.1.4. Pagaments i bonificacions

Les persones beneficiàries del servei en alguna de les modalitats d'estades pagaran la tarifa municipal establerta directament al concessionari del servei a través de transferència bancària, targeta o gir de rebut per part de l'empresa, prèvia autorització i informació al formulari d'inscripció.

El concessionari del servei serà l'encarregat d'aplicar les bonificacions a les persones beneficiàries d'aquestes cobrant el cost restant. L'Ajuntament serà l'encarregat de passar el llistat definitiu de les persones beneficiàries de les bonificacions a la concessionària. El llistat es publicarà a les Oficines d'Atenció Ciutadana, la seu electrònica, els equipaments de persones grans i als centres cívics municipals.

6.1.5. Acompanyament durant els viatges

A cada viatge hi haurà un equip de professionals, amb experiència en l'àmbit del turisme i l'animació sociocultural, contractats pel concessionari del servei, que acompanyaran a cada grup de participants. L'equip estarà integrat com a mínim per:

- a) Un/a guia per grup que és la figura responsable del grup i la que coordina l'itinerari, oferint explicacions del lloc on es vagi i del de l'estada.
- b) Un/a acompanyant o dinamitzador/a que té la funció de suport al guia per fer tasques d'animació del grup i per atendre especialment a les persones amb majors dificultats.
- c) Un/a coordinador/a de sortida i suport a les persones usuàries a totes les sortides, que és la persona de referència entre els tècnics municipals i l'empresa, per tal de fer un seguiment de les sortides, gestions documentals i de les incidències que puguin ocórrer. En el cas de sortides en avió hi haurà també una persona d'enllaç de l'empresa que es traslladarà a l'aeroport per fer el check-in i per resoldre incidències que es puguin produir.

6.1.6. Gestió d'incidències durant el viatge

En el cas de donar-se qualsevol incidència durant el transcurs del viatge, el coordinador/a de sortida i suport a l'usuari/a, serà l'encarregat de comunicar-ho a l'Ajuntament, informar de la incidència i cercar les possibles solucions.

6.1.7. Avaluació dels viatges

Una vegada s'hagin finalitzats els viatges es realitzarà una avaluació per tal de recollir les seves valoracions i propostes de millora.

Els resultats d'aquesta valoració quedaran recollits en la memòria resum de cada any/temporada.

6.1.8. Gestió i custòdia documental

El concessionari del servei estarà obligat a mantenir tota la informació sobre el servei. A tal efecte, s'haurà d'arxivar i mantenir tota la informació, sobre suport magnètic, que es generi i/o que sigui necessària per gestionar el servei. També mantindrà aquelles dades periòdiques necessàries per al seguiment de les funcions de manteniment i gestió.



6.1.9. Tractament confidencial de dades

Tots els fitxers de dades del servei seran titularitat de l'Ajuntament de Sabadell i l'encarregat del tractament serà el concessionari. A tal efecte, i d'acord amb la legislació vigent en matèria de protecció de dades, caldrà la signatura dels documents necessaris per a regir aquests aspectes.

El concessionari, en el seu cas, haurà de respectar i complir estrictament la legislació vigent en matèria de protecció de dades i la seva normativa de desenvolupament; adoptant les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar la pèrdua, mal ús, alteració, accés no autoritzat i robatori de les dades personals facilitades pels usuaris del servei.

L'ús de les dades personals tindrà caràcter confidencial i només es faran servir per a poder prestar els serveis que l'usuari sol·licita mitjançant el SEVASS 60+.

6.2. FUNCIONS DE PROMOCIÓ

6.2.1. Comunicació i promoció del servei

El servei desplegarà accions de comunicació i promoció que tingui per objectiu el foment de l'envelliment actiu en general i la captació d'usuaris pel SEVASS 60+. Aquestes accions aniran coordinades amb les estratègies i activitats de foment i promoció pròpies de l'organització municipal.

Les accions de comunicació i promoció poden incloure, entre d'altres:

- Edició i distribució d'un catàleg de viatges que s'entregarà a les llars i/o es posaran a disposició als equipaments públics de Sabadell on facin ús les persones majors de 60 anys.
- Activitats de foment del servei (murs, banderoles, tanques, publicitat als mitjans, sessions informatives, tríptics, publicacions...).
- La gestió de comptes corporatius a les xarxes socials orientades a la comunicació i la promoció.

Les accions de comunicació i promoció s'adreçaran a totes les persones majors de 60 anys de Sabadell.

7. ADMINISTRACIÓ ECONÒMICA

7.1. Sistema Tarifari

L'Ajuntament establirà els preus dels viatges d'acord amb l'oferta obtinguda en l'adjudicació de la concessió.

7.2. Ingressos per tarifes

Els ingressos pel pagament dels viatges que realitzin les persones beneficiàries seran percebuts directament pel concessionari del servei i formaran part del compte d'explotació del servei.

L'incompliment del pagament dels viatges per part de les persones usuàries, després del procediment establert pel Reglament del servei, comportarà la pèrdua de la plaça.

8. COORDINACIÓ AMB EL CONCESSIONARI DEL SERVEI

La coordinació té per objectiu el compliment de les disposicions d'aquesta memòria i el Reglament del servei, i s'establirà en base a reunions de seguiment o sessions de treball periòdiques entre l'equip tècnic concessionari del servei i els interlocutors que nomeni L'Ajuntament.

Les reunions de coordinació tractaran, com a mínim, els següents punts:

- Seguiment en la planificació i condicions dels viatges: trasllats, allotjaments, personal adscrit a cada grup, sortides i activitats
- Seguiment de les activitats de gestió i promoció (en especial atenció a l'usuari, esdeveniments de promoció i accions de comunicació).
- Seguiment durant el procés d'inscripció dels sol·licitants.
- Seguiment del nombre d'altres i baixes d'usuaris del servei.
- Avaluació dels indicadors de qualitat.
- Seguiment i control dels ingressos tarifaris.
- Seguiment dels incidents ocorreguts durant els viatges.
- Proposta de mesures per la correcció de deficiències observades en el servei.

El concessionari del servei aportarà a les reunions tota la informació, dades, documentació i informes que consideri oportú per il·lustrar els temes a tractar. La previsió de reunions es marcaran a l'inici de la prestació del servei per part del concessionari.

La coordinació econòmica requerirà específicament l'elaboració d'un informe anual que reculli la informació relativa a:

- Nombre de persones beneficiàries per tipologia de viatge
- Sortides realitzades
- Característiques dels allotjaments que s'han fet servir
- Característiques dels mitjans de transport utilitzats pel trasllat de beneficiaris
- Ingressos tarifaris

9. CONTROL DE QUALITAT: INDICADORS DE QUALITAT

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.

9.1. 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.

9.2. 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 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

9.3. 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

No obstant, els aspectes a avaluar en cada realització de l'enquesta de satisfacció als usuaris del servei podran ser modificats si s'estima oportú amb l'objectiu de millorar la informació obtinguda.

Sabadell, a la data de la signatura electrònica