

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DE CONCESIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE GENTE MAYOR “SERVICIO DE VACACIONES SOCIOCULTURALES DE SABADELL POR PERSONAS MAYORES (SEVASS 60+)”SABADELL 2022.LA ADJUDICACIÓN DEL QUE SE LLEVARÁ A CABO MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

Contenido

- I. Objeto, antecedentes y objetivos específicos del Servicio.**
- II. Presupuesto de licitación, precio del contrato y valor estimado.**
- III. Requisitos y características de los destinos.**
- IV. Requisitos y características generales de los alojamientos.**
- V. Requisitos y características de los traslados**
- VI. Composición de los grupos y gestión de cobro, de bonificación y de anulación**
- VII Organización y calidad técnica del servicio. Requisitos referentes a profesionales contratados para los viajes.**
- VIII Derechos y obligaciones de las partes**
- IX. Requisitos de comunicación y difusión**
- X. Seguimiento evaluación y memoria**
- XI. ANEXO 1**

I. Objeto, antecedentes y objetivos específicos del Servicio

El objeto del Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS 60+ en adelante) es ofrecer al conjunto de personas mayores de 60 años de Sabadell la oportunidad de realizar viajes socioculturales a destinos dentro de Cataluña, así como para el resto de España y otros destinos internacionales europeos. Estos viajes estarán adaptados a las características, necesidades e intereses de las personas mayores de 60 años de Sabadell.

El antecedente directo del SEVASS+60 es el programa 'Salimos y Compartimos' que comenzó en 1998 con el objetivo de ofrecer unos días de ocio y de turismo de calidad a este sector de la población de Sabadell, favoreciendo envejecimiento activo y saludable, la participación y la convivencia, y para reducir el riesgo de exclusión social.

El SEVAS + 60 se configura así como un servicio dirigido por el conjunto de personas mayores de Sabadell, alineado con los principios del paradigma del envejecimiento activo y que se plantea como objetivo favorecer aspectos como:

- Bienestar emocional: saliendo de la rutina y escogiendo un sitio para desconectar.
- Ampliación de red social y vínculo: relacionándose con otras personas de los sitios que se visitan pero sobre todo con aquellas con las que se comparte el viaje. Así, pueden establecerse relaciones que puedan ir más allá del propio viaje y que se mantengan en el tiempo. El vínculo que se puede establecer con estas personas puede ayudar a dar el paso y empezar a disfrutar de otros espacios y actividades en la ciudad.
- Mantenimiento del interés por aprender, conocer e interactuar: descubriendo nuevos entornos motivadores, aprendiendo cosas nuevas y despertando el interés por conocer lugares y personas diferentes.
- Bienestar físico: potenciando el movimiento, las caminatas y la actividad física en general.

II. Presupuesto de licitación, valor estimado y precio del contrato.

De conformidad con lo que establece el artículo 100.1 de la LCSP, el presupuesto base de licitación es cero dado que en el presente contrato no existe gasto con cargo al presupuesto municipal.

El contrato no genera gastos para el Ayuntamiento de Sabadell; por tanto, no se hace necesario destinar ningún crédito para atender las obligaciones que se deriven para el Ayuntamiento del cumplimiento del mismo hasta su conclusión.

No se establece ningún canon anual a satisfacer en el Ayuntamiento de Sabadell. Las tarifas por la prestación del servicio serán abonadas directamente por los usuarios al concesionario.

Respecto a la forma de determinar el precio, se realizará mediante la modalidad de precio unitario por plaza de cada una de las modalidades previstas, según lo dispuesto al efecto en el artículo 102.4 de la LCSP, más los suplementos por habitaciones individuales en España y en Europa.

Estas tarifas formuladas como precios unitarios serán la base para las ofertas de los licitadores, siendo además la retribución de éste siendo abonadas directamente por los usuarios al concesionario.

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

En este sentido por la fijación de los precios unitarios no se han realizado consultas preliminares en el mercado al tener un estudio económico financiero previo relativo al establecimiento del servicio, venir de una contratación anterior para las temporadas 2022, 2023 y 2024, y tratarse de importes muy variables dado que las agencias de viajes actúan como intermediario entre el cliente y el proveedor (tur operadores, aerolíneas, hoteles...) del que cobran un porcentaje o comisión variable en cada caso según el proveedor, el tipo de servicio o la cantidad de personas.

Cabe remarcar que el importe de los viajes se ha visto substancialmente incrementado aparte de la subida de los precios del combustible, por los costes salariales.

La Resolución de 23 de Agosto de 2023 de la Dirección General de Trabajo por la que se registra y publica el convenio colectivo estatal del sector de agencias de viajes, establece en el artículo 38 un incremento salarial en el año de 2023 del 5% y en 2024 del 3,25%, lo que implica en esta nueva contratación un incremento del 8.25% que se ve reflejado en los precios de los viajes.

Para determinar los precios unitarios se han tenido en cuenta pues los precios ofertados en la oferta privada teniendo como referencia los de tres agencias que coinciden en el marco de programas destinados a personas mayores de 65 años, todos los casos con viajes con características, condiciones y destinos equiparables para poder realizar una comparativa completa. No se ha realizado comparativa con la oferta pública existente, puesto que en ésta la administración correspondiente aporta parte del gasto.

Se han tenido en cuenta los precios de referencia ofertados en los meses antes que se realizan los viajes de personas mayores.

Cuadro resumen comparativo de los precios medios de los viajes IVA (21%) incluido así como la media total que se toma como referencia en el establecimiento de los precios del contrato.

Destinos (incluidos transportes y pensión completa)	Días	Empresa A	Empresa B	Empresa C	Media total
Vacaciones cerca, costas peninsulares: Cataluña, Sur de Francia, Aragón, Valencia y/o Andorra, en autocar/tren	5días/4noches	390€	429€	312,52€	377,52€
Termales/ Balnearios	6días/5noches	479€	495€	648,63€	540,87€
Turismo España: destinos no especificados antes, islas Canarias e islas Baleares	6días/5noches	655€	701,85€	763€	707,85 €

Destinos Europeos y mercados de Navidad fuera de España donde está vigente la tarjeta sanitaria europea en avión.	6 días/5 noches	1.190€	1.195,82€	1.106,24€	1.164,02€
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	--------	-----------	-----------	-----------

Los precios IVA excluido, sobre los que se realizará la licitación serían los siguientes:

Destinos (incluidos transportes y pensión completa)	Media IVA incluido	IVA 21%	Precios IVA excluido
Vacaciones cerca, costas peninsulares Cataluña, Sur de Francia, Aragón, Valencia y/o Andorra, en autocar/tren.	377,52€	65,52€	312€
Termales/ Balnearios	540,87€	93,87€	447€
Turismo España: destinos no especificados antes, islas Canarias e islas Baleares	707,85 €	122,85€	585€
Destinos Europeos y mercados de Navidad fuera de España donde está vigente la tarjeta sanitaria europea en avión.	1.164,02€	202,02€	962€

De conformidad con el artículo 101.1.b) en el caso de contratos de concesión de servicios, el valor estimado se fijará tomando el importe neto de la cifra de negocio, excluido el IVA.

El valor estimado del contrato se determina calculando su duración inicial (1 años) y de la eventual prórroga del contrato (1 año) teniendo en cuenta el total de plazas ofertadas, que se fija en un total de 3.500, mil más que el año anterior por la gran demanda ya que en el año 2024 se han inscrito 3.200 personas cuando estaban previstas 2.500. El valor estimado del contrato coincide con la cifra de negocio estimada por el concesionario.

A los precios de los viajes deben sumarse los suplementos por habitaciones individuales que cobran de media los hoteles en España y en Europa, que son de 40€ por plaza en España por 100 plazas y de 80€ por plaza en Europa por 100 plazas. Este número de plazas se ha visto también incrementado por la demanda del año 2024 que ha alcanzado las 100 plazas en ambas modalidades.

Destinos (incluidos transportes y pensión completa)	Plazas	Precios IVA excluido	Cifra negocio querido	Precio IVA incluido	Cifra negocio IVA incluido
Vacaciones cerca, costas peninsulares Cataluña, Sur de Francia, Aragón, Valencia y/o Andorra, en autocar/tren.	300	312€	93.600€	377,52€	113.256 €
Termales/ Balnearios	200	447€	89.400€	540,87€	108.174 €
Turismo España: destinos no especificados antes, islas Canarias e islas Baleares	1.200	585€	702.000€	707,85 €	849.420 €
Destinos Europeos y mercados de Navidad fuera de España donde está vigente la tarjeta sanitaria europea en avión.	1.800	962€	1.731.600€	1.164,02€	2.095.236€

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18I00QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

Suplementos por habitaciones individuales en España y en Europa.	España 40€ por 100 plazas	36,04€x100=3.306€		40€x100=4.000€	
	Europa 80€ por 100 plazas	66,12€x100=6.612€		80€x100=8.000€	
		Total: 9.918€		Total: 12.000 €	
			2.616.600		3.166.086€
		Total: 2.626.518€		Total: 3.178.086€	

Por tanto, el valor estimado del contrato o cifra de negocio estimado es el siguiente,

Primer año	Eventual prórroga	Total IVA excluido
2.626.518€	2.626.518€	5.253.036€

Más allá del coste propiamente del viaje y su gestión, la empresa concesionaria deberá asumir toda una serie de costes adicionales que son propios del servicio y que no quedarían recogidos en los precios del mercado:

Concepto	Coste
Bonificaciones para personas con menores recursos económicos	45.000€
Publicidad: diseño, impresión y difusión (buzoneo) del catálogo de los viajes.	19.000€
Personal Apoyo: persona de la agencia destinado a la oficina establecida por el Ayuntamiento en la ciudad durante el horario que éste establece.	42.000€
Total	106.000 €

III. Requisitos y características de los destinos:

1. Distribución para un máximo de 3.500 plazas en las siguientes modalidades:

- 300 plazas para Vacaciones cerca, costas peninsulares: Cataluña, Sur de Francia, Aragón, Valencia y/o Andorra, en autocar/tren. 5 días/4 noches
- 200 plazas por viajes que favorezcan el cuidado de la salud emocional y el termalismo, en autocar/tren. 6 días /5 noches
- 1.200 plazas de estancias socioculturales en España: destinos no especificados antes, Islas canarias e islas baleares, en avión, barco, AVE u otros trenes de alta velocidad. 6 días/5 noches
- 1.800 salidas socioculturales a ciudades europeas avión, donde está vigente la tarjeta sanitaria europea y mercados de Navidad fuera de España y mercados de Navidad fuera de España. 6 días/ 5 noches

2. Cada modalidad descrita corresponde a un programa:

a. Programa Vacaciones cercacostas peninsulares Cataluña, Sur de Francia, Aragón, Valencia y/o Andorra en autocar o tren, 300 plazas:

Dirigido a personas que disfruten de un estado de salud y forma que les permita realizar el seguimiento de las actividades propuestas durante la estancia.

1. Las estancias serán de 5 días/4 noches cumplidos en un mismo establecimiento.
2. Las salidas se realizarán desde Sabadell y la llegada al finalizar el viaje también será a Sabadell.
3. El trayecto hasta el destino no debe superar los 350km
4. Se ofrecerá un programa de animación sociocultural que contemple actividades de cohesión grupal, socioculturales, emocionales y saludables.
5. El hotel pondrá a disposición del grupo en momentos puntuales salas y zonas comunes para la realización de actividades socioculturales de uso exclusivo de estos grupos.
6. Se incluirán un mínimo de 2 excursiones de medio día o visitas a lugares de interés culturales o paisajísticos cercanos al lugar de la estancia con guías locales en su caso o guías de la empresa.
7. Las excursiones y visitas deben incluir como mínimo una entrada de pago en algún recinto y servicio de guías locales de los lugares más relevantes de la zona que estarán incluidas en el precio final del viaje.
8. Cualquier tasa turística que se presente a lo largo del viaje estará incluida dentro del precio final del mismo.
9. Las instalaciones hoteleras serán accesibles, sin barreras arquitectónicas, contarán con ascensor para uso de los huéspedes y dispondrán de algunas habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida y otras adaptaciones para personas mayores.
10. Los hoteles estarán ubicados en zonas céntricas (o en un radio máximo de 5km) y cercanos al transporte público para llegar a puntos de interés de los destinos.
11. En cada grupo habrá 1 acompañante, animadores/as o dinamizadores/as que viajarán con las personas participantes desde la salida de Sabadell hasta la llegada al mismo municipio. En caso de que el grupo, por sus dificultades/necesidades, requiera el apoyo de otro acompañante, el Ayuntamiento podrá exigir a la empresa este apoyo para garantizar la seguridad y el bienestar de las personas del grupo.
12. Se pueden presentar propuestas de actividades complementarias o ampliación del tiempo de salida.

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

13. Queda prohibido cualquier indicio de presión, incentivación o inducción a compras propuestas por los guías y propinas por los mismos.

14. El calendario de las salidas estará distribuido:

- De febrero a junio
- De septiembre a diciembre

b. Programa “Cuidado de la salud emocional y/o termalismo” en autocar, 200 plazas:

Dirigido a personas mayores que disfruten de un estado de forma que les permita poder realizar el seguimiento de las actividades propuestas durante la estancia. Se combinará la relajación con las actividades grupales de bienestar físico y emocional.

1. Las estancias serán de 6 días/ de 5 noches completas.
2. Las salidas se realizarán desde Sabadell y la llegada al finalizar el viaje también será a Sabadell.
3. En cada grupo de personas beneficiarias habrá 1 animador/ao dinamizador/a que les acompañará desde la salida de Sabadell hasta la llegada al mismo municipio y se encargará de planificar algunas actividades de animación, emocionales y/o saludables y salidas. En caso de que el grupo por sus dificultades/necesidades, requiera el apoyo de otro acompañante, el Ayuntamiento podrá exigir a la empresa este apoyo para garantizar la seguridad y el bienestar de las personas del grupo.
4. Las instalaciones tendrán que ser adecuadas para la correcta aplicación de los tratamientos termales básicos prescritos.
5. Deberán contar con equipo médico auxiliar que prescriba y haga el seguimiento de la utilización más adecuada a los tratamientos termales para cada usuario.
6. Sus aguas, en caso de balnearios, tendrán que contar con la declaración que acredite su calidad mineromedicinal de utilidad pública.
7. Los establecimientos, balnearios incluidos, tendrán que disponer de espacios adecuados para el desarrollo de las actividades de salud, educación emocional y animación.
8. Las instalaciones serán accesibles, sin barreras arquitectónicas, contarán con ascensor para uso de los huéspedes y dispondrán de habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida y otras adaptaciones para personas mayores.

9. Se incluirán 2 excursiones de medio día a lugares de interés cultural cercanos al lugar de la estancia.

10. Las excursiones y visitas deben incluir como mínimo una entrada de pago en recintos y servicio de guías locales de los lugares más relevantes de la zona que estarán incluidas en el precio final del viaje.

11. Cualquier tasa turística que se presente a lo largo del viaje estará incluida dentro del precio final del mismo.

12. Estas visitas contarán con un guía profesional explicando el interés cultural y educativo del emplazamiento.

13. Se valorará como mejora más días de estancia en iguales condiciones, así como otras visitas de pago a equipamientos culturales.

14. Queda prohibido cualquier indicio de presión, incentivación o inducción a compras propuestas por los guías y propinas por los mismos.

15. El calendario de salidas será:

- De febrero a junio
- De septiembre a diciembre

c. Programa de estancias socioculturales en España: destinos no especificados antes, Islas Canarias e Islas baleares, en avión, barco, AVE u otros trenes de alta velocidad, 1.200 plazas:

1. Las estancias serán de 6 días/de 5 noches completas.

2. Las salidas se realizarán desde Sabadell y la llegada al finalizar el viaje también será a Sabadell.

3. El lugar de destino será una ciudad o población de interés cultural o paisajístico específico donde permanecerá el grupo durante toda su estancia.

4. Incluirá excursiones de medio día, para cada día de estancia en el destino y programa de actividades de animación socioculturales diarias.

5. Las excursiones y visitas incluirán mínimo dos entradas de pago en recintos y servicio de guías locales de los lugares más relevantes de la zona que estarán incluidas en el precio final del viaje.

6. Cualquier tasa turística que se presente a lo largo del viaje estará incluida dentro del precio final del mismo.

7. Las instalaciones hoteleras serán accesibles, en la medida de lo posible, sin barreras arquitectónicas, contarán con ascensor para uso de los huéspedes y dispondrán de habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida y otras adaptaciones para personas mayores.

8. Los hoteles estarán ubicados en zonas céntricas de las poblaciones (o en un radio máximo de 3km) y cercanos al transporte público para llegar a puntos de interés de los destinos.

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

9. En cada grupo de personas beneficiarias habrá 1 guía y 1 acompañante, animadores/as o dinamizadores/as que les acompañarán desde la salida de Sabadell hasta la llegada al mismo municipio. En el caso de las Islas o donde el grupo sea inferior a los 27 participantes y siempre que en el grupo no haya ninguna necesidad especial, se permitirá un solo Guía/acompañante.

10. Se valorará como mejora más días de estancia en las mismas condiciones, así como otras excursiones de mediodía o día completo y salidas tanto en primavera como en otoño.

11. Queda prohibido cualquier indicio de presión, incentivación o inducción a compras propuestas por los guías y propinas por los mismos.

12. El calendario de salidas será:

- De septiembre a diciembre (Península) septiembre octubre (Islas)
- De febrero a junio España y de abril a junio. (Islas)

d. Programa de estancias socioculturales en países europeos y mercados de Navidad fuera de España donde está vigente la tarjeta sanitaria europea y en avión: 1.800 plazas:

1. Las estancias serán entre 6 días/5 noches cumplidos.

2. Las salidas se realizarán desde Sabadell y la llegada al finalizar el viaje también será a Sabadell.

3. El lugar de destino será una ciudad de interés cultural específico en la que permanecerá el grupo durante toda la estancia.

4. Incluirá una excursión panorámica en autobús el primer día.

5. Incluirá excursiones de medio día, para cada día de estancia en el destino y programa de actividades de animación sociocultural diarias.

6. Las excursiones y visitas deben incluir como mínimo 2 entradas de pago en recintos y servicio de guías locales de los lugares más relevantes de la zona y que estarán incluidas en el precio final del viaje.

7. Cualquier tasa turística que se presente a lo largo del viaje estará incluida dentro del precio final del mismo.

8. Las instalaciones hoteleras serán, en la medida de lo posible, accesibles, sin barreras arquitectónicas, contarán con ascensor para uso de los huéspedes y dispondrán de habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida y otras adaptaciones para las personas mayores.

9. Los hoteles estarán ubicados en zonas céntricas (en un radio máximo de 5km) o cercanos al transporte público para llegar a puntos de interés de los destinos.

10. En cada grupo de personas beneficiarias habrá 1 guía acreditado/oficial y 1 acompañante. La empresa garantizará que, como mínimo, 1 acompañante salga desde Sabadell, dentro de la categoría de animadores/as o dinamizadores/as, que las acompañarán desde la salida de Sabadell hasta su llegada al mismo municipio.

11. Queda prohibido cualquier indicio de presión, incentivación o inducción a compras propuestas por los guías y propinas por los mismos.

12. El calendario de salidas será:

- Ciudades europeas con mercados navideños de renombre: Colonia, Estrasburgo, Bruselas, Budapest, Dublin, Múnich, Nüremberg, Praga, Stuttgart, Tallin, Viena... . Desde su inauguración (finales de noviembre) hasta el 22 de diciembre (fecha máxima de vuelta)

- Resto de destinos: de septiembre a noviembre y de marzo a junio

IV. Requisitos y características generales de los alojamientos:

El adjudicatario realizará una declaración responsable comprometiéndose a cumplir estos requisitos:

1. Los alojamientos hoteleros serán accesibles parcial o totalmente, en la medida de lo posible, sin barreras arquitectónicas y contarán con ascensor para uso de los huéspedes. También dispondrán de algunas habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida y otras adaptaciones para personas mayores ajustadas a sus necesidades.

Los hoteles serán de una categoría mínima de 3 estrellas superior y/o 4 estrellas en España y las islas Canarias y Baleares y de 4 estrellas o equivalente para los destinos europeos.

2. Las estancias serán en régimen de pensión completa, es decir, incluirán desayuno, almuerzo y cena con bebidas incluidas.

3. Las comidas incluidas se inician con el almuerzo del primer día y terminan con el almuerzo del día de regreso, aunque por razones horarias o de desplazamientos éstas sean en un restaurante en ruta. En casos debidamente justificados y con aceptación de los responsables del Ayuntamiento, se podrá sustituir por un picnic equilibrado y saludable con bebidas incluidas.

4. Los menús seguirán estándares de calidad nutricional adaptándose a la cultura gastronómica del país o de la región a visitar. En términos generales:

- Será necesario que en todas las comidas exista la opción de fruta fresca

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

- Será necesario que las comidas principales tengan la opción de platos con verdura variada y/o ensaladas.

- Por servicios de menús cerrados se ofrecerán a escoger un mínimo 3 platos a escoger de primero, 3 platos a escoger de segundo y 3 platos a escoger de postre (Es necesario que incluyan opciones de verdura, pescado, carne y fruta en el postre). La bebida estará incluida mínimo agua y vino.

- Para servicios de Bufet Lliure habrá que ofrecer como mínimo una variedad de 4 primeros, 4 Segundos y 4 postres (Es necesario que incluyan opciones de verdura, pescado, carne y fruta en el postre). La bebida estará incluida con un mínimo de agua y vino.

- En la elaboración de los platos habrá siempre una opción baja en grasas para las personas que así lo deseen (hervidos, plancha, horno...)

- Será necesario que cuenten con alternativas alimentarias para aquellas personas que tengan alergias o intolerancias alimentarias.

- Los desayunos incluirán, como mínimo, opciones de fruta fresca, lácteos, bebidas calientes (leche, café, bebidas vegetales, infusiones...) algún producto de panadería y embutidos.

5. En los casos que sea necesario, y previa prescripción médica, el hotel o el restaurante donde se haga la comida, deberá facilitar dietas especiales por los participantes a petición de los profesionales que acompañan a los grupos.

6. Como criterio un mismo hotel no acogerá a más de 120 participantes de este programa simultáneamente todos los días de la estancia pudiendo coincidir puntualmente algún día de entrada o salida de alguno de los grupos.

Una vez formalizado el contrato, la empresa ganadora presenta en un máximo de 30 días naturales la relación definitiva de los destinos con los hoteles propuestos incluidos para proceder a la valoración de las condiciones y la idoneidad por parte de los técnicos municipales.

Una vez aceptada esta propuesta, por el Ayuntamiento no podrá ser cambiada. Sólo en caso de fuerza mayor se podrán sustituir a los hoteles por una propuesta totalmente equiparable previa autorización y/o coordinación con los técnicos municipales.

Un representante del equipo técnico municipal podrá visitar una muestra (máximo 50% de los hoteles de cada destino) para conocer y poder valorar la instalación hotelera y

validar la idoneidad. Los gastos de traslados, alojamiento y comidas serán a cargo de los adjudicatarios que podrán acompañar al personal técnico para acabar de valorar la idoneidad de los hoteles y destinos.

V. Requisitos y características de los traslados

Para los traslados a los destinos presentados en la oferta y para las excursiones propuestas, la empresa adjudicataria deberá garantizar las siguientes cláusulas:

1. Traslados en autocar:

a. Los conductores tendrán que disponer de las habilitaciones empresariales o profesionales preceptivas durante toda la vigencia del contrato y su prórroga.

b. Deberá cumplirse el procedimiento específico, método o protocolo de limpieza suscrito por los responsables de la empresa de conformidad con el Protocolo de limpieza y desinfección para el transporte público de viajero por carretera elaborado por la Dirección General de Transporte Terrestre y la Dirección General de Salud Pública. Todo el material, especialmente los vehículos, tendrán que estar en perfectas condiciones de limpieza, conservación y mantenimiento. Deberán limpiarse antes del servicio. El interior del vehículo deberá estar limpio, si bien en casos justificados el Ayuntamiento podrá exigir que la limpieza se realice con mayor intensidad.

c) Se deberá garantizar el correcto reciclaje de los residuos que queden en el vehículo a la finalización del trayecto.

d) En caso de necesidad el conductor dará asistencia y en su caso, se comunicará con los servicios de urgencias, así como al Ayuntamiento de Sabadell.

e) No se podrá hacer uso del servicio contratado por el Ayuntamiento de Sabadell para transportar a otras personas no autorizadas por éste.

f) No cobrar ninguna retribución, canon o precio por parte de los usuarios del servicio.

g) Se tendrá que disponer de vehículos adecuados a las necesidades del servicio y de la ruta, que cumplan la normativa establecida por el transporte de pasajeros (tener la autorización de transporte público de viajeros que corresponda, ficha técnica, permiso de circulación, ITV, importe de circulación, el mantenimiento realizado, seguro, cinturones de seguridad, requisitos técnicos...), y con las normativas medioambientales vigentes.

h) Se tendrán que cumplir las disposiciones legales vigentes aplicables en el ámbito de la gestión del transporte de viajeros por carretera y con el Real decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, relativo a cinturones de seguridad y sistemas de retención infantil homologados

i) Se tendrán que tener las aseguradas vinculadas con el vehículo, la de accidentes del personal conductor (obligado por convenio), el seguro contra incendios, el seguro obligatorio de los pasajeros y el de responsabilidad civil, así como los recibos de pago.

j) Se deberá cumplir el Real Decreto 212/2002 de 22 de febrero por el que se regula las emisiones sonoras producidas por máquinas de uso al aire libre que es la transposición de la Directiva 2000/14/CE de 8 de mayo.

k) Los motores de los vehículos tendrán que cumplir los criterios de las directivas 70/156/CEE y 70/220/CEE contra la contaminación atmosférica causada por las

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

emisiones de los vehículos a motor, y la normativa municipal vigente sobre zonas de bajas emisiones.

l) Se tendrá que tener un programa de mantenimiento y conservación de sus partes mecánicas y eléctricas (incluidos los neumáticos), así como de sus características físicas.

m) Los vehículos estarán dotados de dispositivos luminosos con señal de emergencia en funcionamiento cuando los pasajeros, de día o de noche, entren y salgan del vehículo.

n) Los vehículos dispondrán de martillos rompe cristales o dispositivos determinados reglamentariamente, debidamente protegidos para su utilización únicamente en caso de emergencia.

o) Las puertas de servicios de los vehículos deberán ser de tipo operado por el conductor y cumplir con las prescripciones técnicas del Reglamento CEPE/ONU que resulte de aplicación.

p) Los asientos de los vehículos enfrentados en los pozos de escalera y los que no estén protegidos por respaldo anterior deberán contar con un elemento fijo de protección.

q) Los vehículos deberán disponer de:

- sillones inclinables.
- aire acondicionado.
- televisión con 1 o 2 monitores.
- megafonía
- luz individual de lectura
- frigorífico
- capacidad de maletero
- doble acristalamiento.
- equip de telecomunicaciones.
- **Botiquín identificado con un pictograma y que contenga antisépticos, gasas, pinzas, tijeras, tiritas, bolsa de frío instantáneo, manta térmica, loción por picaduras de insectos, guantes de látex, vendas, esparadrappo, suero fisiológico, bicarbonato de sodio común.**
- Logotipo del proyecto/Ayuntamiento de Sabadell que será facilitado por éste y deberá colocarse en la vidria delantera del vehículo.

r) El conductor permanecerá con el motor del vehículo apagado durante el tiempo de espera y hasta que no inicien la marcha.

- s) El suelo de los vehículos, en la medida de lo posible, debe ser de material antideslizante para evitar accidentes en el interior, y junto a las puertas de servicio deberá haber barras y asideros fácilmente accesibles desde el exterior para facilitar las operaciones de entrada y salida, y tener las aceras de los escalones serán de colores vivos.
- t) Los autocares tendrán que garantizar una capacidad entre las 30 a las 60 plazas (dependiendo como queden finalmente conformados los grupos), exceptuando los autocares adaptados para los destinos que sean necesarios, más la del conductor, guías, dinamizadores según la modalidad de vacaciones.
- u) Los autocares tendrán que ser funcionales, ergonómicos y de fácil acceso dado que los usuarios son personas mayores de 60 años
- v) Los vehículos tendrán una antigüedad máxima entre 6 y 8 años
- w) El punto de salida y llegada de todos los traslados será la terminal ubicada en la plaza Clara Campoamor de Sabadell u otros puntos de la ciudad cuando el horario esté fuera de horario del transporte público de la ciudad.
- x) Los trayectos a los distintos destinos se realizarán, siempre que sea posible, a través de la red de autopistas. Si no hay autopista, el trayecto se realizará en autovía y carreteras principales, siguiendo este orden de preferencia y sino por las que sean más adecuadas.
- y) Es responsabilidad del contratista que el conductor conozca anticipadamente la ruta que tendrán que realizar durante los días del viaje.
- z) Los horarios de salida de los autocares serán entre las 09.00 de la mañana y las 20.00 de la tarde. Excepcionalmente, debidamente justificado y aceptado por el Ayuntamiento, podrán estar fuera de esta franja horaria.
- aa) El contratista garantizará la puntualidad en las salidas y deberá coordinarse con el Ayuntamiento para el establecimiento de los horarios y puntos de recogida y destino.
- bb) La empresa designará a un representante para que esté presente en el punto de salida y llegada de todos los traslados.
- cc) La empresa adjudicataria proveerá un sistema inequívoco de identificación por los autocares del programa, un elemento distintivo que haga visible al guía y al acompañante, algún elemento distintivo que haga identificable a los integrantes del grupo, aguas para el trayecto de ida y vuelta desde Sabadell.

2. Traslados en avión, tren o barco:

- a) Los traslados en avión o en tren contemplarán también el servicio de traslado en autocar desde Sabadell hasta el aeropuerto, puerto o la estación de salida y del aeropuerto, puerto o estación de destino hasta el hotel y viceversa . La duración del trayecto entre el aeropuerto o la estación de llegada y el hotel de destino no puede ser superior a 250 kilómetros. Cualquier otra distancia debe ser excepcional, justificada y aceptada por los técnicos municipales.
- b) Los aeropuertos y puertos de referencia para las salidas y llegadas son los aeropuertos y puertos de Barcelona y Girona. El uso de cualquier otro aeropuerto/puerto debe ser excepcional y justificado.

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	²466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

c) La empresa adjudicataria designará a un representante extra para que esté presente en el aeropuerto, puerto y/o la estación de salida para coordinar la facturación del grupo.

d) Los horarios de salida de los vuelos, barcos y trenes serán, en la medida de lo posible, entre las 09:00 de la mañana y las 20:00 de la tarde. Excepcionalmente, debidamente justificado y aceptado por el Ayuntamiento, podrán estar fuera de esta franja horaria.

VI. Composición de los grupos y gestión de cobro, bonificación y anulación

1. Proceso de inscripción y adjudicación de plazas

La empresa adjudicataria se encargará de la información e inscripciones en el servicio. También recogerá la documentación necesaria para su inscripción y que posteriormente cederá al Ayuntamiento de Sabadell.

La inscripción en el programa y la presentación de documentación se podrá hacer telemática o presencialmente en las oficinas que la empresa habilite para esta función en coordinación con el Ayuntamiento.

El Servicio gestor o departamento municipal elaborará las listas de adjudicaciones y realizará las actuaciones necesarias con la Agencia Tributaria y con el INSS para la comprobación de los datos facilitados.

La adjudicación de las plazas se realiza en función de la disponibilidad en los destinos escogidos, dando prioridad según puntuación obtenida en el baremo descrito en el artículo 9 del Reglamento del Servicio

Una vez adjudicadas las plazas éstas se harán públicas en las oficinas de atención ciudadana, equipamientos municipales y en la web municipal siguiendo la reglamentación relativa a protección de datos y se comunicarán al concesionario.

El Ayuntamiento de Sabadell facilitará a la empresa, previa firma de contrato de confidencialidad de acuerdo con la normativa de la LODP, los listados con las personas que viajan y se notificarán los cambios y variaciones que puedan ocurrir, tanto en el número de participantes como en las modalidades de viajes

Durante el proceso de inscripción a los viajes la empresa adjudicataria resolverá las dudas que puedan tener las personas interesadas y que expresen en el teléfono de contacto habilitado para esta función así como de forma telemática y presencialmente en las oficinas habilitadas por el concesionario.

Las aceptaciones y renunciaciones de la plaza se podrán realizar de forma telemática o de forma presencial en las oficinas habilitadas para esta finalidad con cargo al concesionario y dentro de los plazos y horarios previamente notificados en las mismas listas de adjudicación.

Una vez se hayan adjudicado todas las plazas bajo este procedimiento, se abrirá un período para cubrir las plazas vacantes por riguroso orden de puntuación según el baremo descrito en el artículo 9 del Reglamento del Servicio.

En cuanto al número total de plazas a cubrir, la empresa adjudicataria deberá ajustarse y dar servicio a todas las solicitudes que los usuarios/arias presenten y que autorice el órgano municipal que corresponda.

En los supuestos de haber plazas vacantes dentro de una o varias modalidades, se podrá redistribuir las plazas vacantes en el resto de modalidades, previa autorización de los responsables del programa. Esta redistribución podrá acarrear una disminución o aumento del número de plazas según modalidad/precio.

El Ayuntamiento de Sabadell facilitará al adjudicatario la lista de participantes por cada tipología de viaje y según calendario de ejecución del SEVASS+60, previamente validado por el responsable del contrato.

El adjudicatario será el encargado de la gestión del cobro de los recibos y/o control de ingresos/transferencias realizados por los participantes del programa y, consecuentemente, percibirá directamente las tarifas de los usuarios.

La empresa será responsable de la gestión de la posible morosidad y de las devoluciones a favor de los participantes del programa beneficiarios de bonificaciones que haya aprobado el Ayuntamiento.

2. Pago de los viajes

Las personas beneficiarias de SEVASS+60 en alguna de las modalidades de estancias pagarán directamente al concesionario la tarifa municipal establecida.

En el plazo de cinco días después de aceptar la plaza se deberá realizar un primer pago, en el número de cuenta bancaria que se indicará en el documento de aceptación o bien a través de, tarjeta o giro de recibo por parte del empresa, previa autorización e información en el formulario de inscripción. Las cuantías de este primer pago también se publicarán junto a las listas de aceptación de plazas.

El resto del coste del viaje se abonará en la cuenta bancaria que se indicará en el documento de aceptación, en el plazo anterior a 45 días antes de la fecha de la salida.

Sólo se considerará definitivamente aceptada la plaza cuando se haya efectuado el pago de la cuota en los plazos establecidos.

En caso de adjudicaciones posteriores, para cubrir posibles bajas, el pago se efectuará en las 48 horas posteriores a la adjudicación de la plaza.

3. Grupos

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

Los viajes se organizarán por grupos de personas. Los grupos estarán integrados como mínimo por 27 personas y como máximo por 58. Excepcionalmente y previa aceptación del concesionario y el Ayuntamiento se podrán realizar grupos de un mínimo de 20 personas y un máximo de 65.

Se considerará plaza confirmada aquella en la que la persona ha firmado la aceptación de la plaza propuesta por el Ayuntamiento y ha efectuado el pago íntegro del importe del viaje, en el plazo fijado, en la cuenta bancaria o de otros medios de pago anteriormente descritos indicados por la empresa adjudicataria

4. Bonificaciones

El adjudicatario concederá bonificaciones de la cuota por importe máximo de 45.000 euros que serán asumidos por la empresa adjudicataria. El Ayuntamiento entregará a la empresa el listado de las personas bonificadas y el importe que deben pagar. En caso de que la persona haya efectuado el pago por el importe no bonificado, la empresa le hará el retorno correspondiente al importe de la bonificación.

El sistema de bonificación podrán ser del 50% y del 75% según se detalle en el artículo 13 del Reglamento del Servicio. El Ayuntamiento será el encargado de comprobar la documentación correspondiente al cumplimiento de los requisitos para acogerse a la bonificación, elaborar las listas de personas beneficiarias y pasarlas a la empresa adjudicataria del contrato.

5. Anulación

El concesionario dispondrá de un seguro que cubre el coste de la anulación de una plaza, previamente aceptada, justificada por muerte, enfermedad grave, que exija hospitalización de la persona, su cónyuge, hermano/na o de un familiar de primer grado de consanguinidad (hijos, padre o madre) o por programación inesperada de intervención quirúrgica o trasplante de órgano de la persona, su cónyuge o acompañante inscrito.

Se debe justificar el motivo de la baja mediante Certificado Médico Oficial o mediante certificado emitido por la red pública de Salud. La causa de la baja se acredita ante el Ayuntamiento que lo comunica de inmediato al concesionario.

En el caso de anulaciones no cubiertas por el seguro, las personas asumirán unos gastos adicionales:

a) Para los participantes en viajes en autocar serán:

1. Si anula entre los 30 y 15 días anteriores a la fecha de salida se cargará el 5% del importe total.
2. Si anula entre los 14 y 3 días anteriores a la fecha de salida se cargará el 15% del importe total.
3. Si anula en las 48 horas anteriores a la fecha de salida se cargará el 25% del importe.
Si no se presenta en el momento de la salida, se cargará el 100% del importe total.

b) Para los participantes en viajes en avión o tren serán:

1. Si se cancela hasta los 40 días anteriores a la fecha de salida, coste de 100€ por persona.
2. --Si se cancela entre los días 39 y 20 anteriores a la fecha de salida, hasta un 50% del total del viaje.
3. --Si se cancela entre los días 19 y 8 anteriores a la fecha de salida hasta un 75% del total del viaje.
4. --Si se cancela durante los 7 días anteriores a la fecha de salida, hasta un 100% del total del viaje.

El concesionario reembolsará a las personas el importe correspondiente a la cuenta bancaria de la persona sin imputar ningún otro gasto adicional.

6) Seguro

Para hacer frente a los costes derivados de accidentes e incidentes tanto a terceros como de las propias personas usuarias de los viajes, el concesionario del servicio deberá contar con las coberturas de seguro necesarias, para paliar los gastos tanto de muerte como de invalidez y de accidente con un capital de cobertura mínima de 600.000€ y como mínimo contará con las siguientes coberturas:

Gastos médicos a consecuencia de enfermedad imprevista o accidente fuera de País de Domicilio Habitual (Incluido Covid 19).

Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente (Topall establecido por el seguro)

Traslado sanitario de enfermos y heridos

Traslado de restos mortales (Topall establecido por el seguro)

Regreso anticipado de los Acompañantes asegurados

Desplazamiento de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado (Topall establecido por el seguro)

Gastos de estancia en hotel de un acompañante desplazado (Topall establecido por el seguro)

Regreso del asegurado por fallecimiento de un familiar directo

Regreso del asegurado por siniestro en el hogar

Regreso del asegurado por hospitalización de un familiar directo

Prolongación de estancia en hotel de acompañante por hospitalización del asegurado (Topall establecido por el seguro)

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

Desplazamientos en el hospital del acompañante del asegurado hospitalizado

Traslado a hospital en caso de urgencia

Gastos de hospitalización del acompañante desplazado (Topall establecido por el seguro)

Gastos médicos a consecuencia de enfermedad sobrevenida o accidente en País de Domicilio Habitual

Gastos de anulación del viaje no iniciado (Según contratación)

Interrupción del viaje por causas ajenas al asegurado (según contratación)

Responsabilidad civil privada

Seguro de accidentes

Pérdida de visitas (según contratación)

Gastos de cancelación de la salida del medio de transporte debido a huelga (Topall establecido por el seguro)

Se entenderá como mejora que las empresas licitadoras puedan ofrecer un seguro extra para cubrir otros gastos no especificados en este listado y otros como (enfermedades preexistentes, operaciones sobrevenidas de enfermedades, postoperatorios alargados en el tiempo, operaciones sin fecha etc.). .).

VII. Organización y calidad técnica del servicio. Requisitos referentes a profesionales contratados para los viajes.

1. El equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato debe tener la formación específica en gerontología y la experiencia de los guías y dinamizadores que será de un año o bien de diez viajes/salidas de un mínimo de 300 h con grupos de personas mayores

En caso de que el equipo técnico de la empresa concesionaria no cuente con esta formación especializada, ésta adoptará el compromiso de que sus trabajadores/as pasarán por una formación de especialización acreditada en el trato con personas mayores. Esta formación tendrá una duración mínima de 40h.

Esta formación deberá desarrollarse durante los primeros 3 meses de ejecución del contrato y siempre antes de la iniciación del primer viaje.

Por su comprobación, la empresa concesionaria deberá presentar una declaración responsable con el número de horas de formación propuestas. Antes del inicio del primer viaje el o la responsable de la empresa deberá presentar la documentación en forma de certificado que acredite el cumplimiento de los objetivos del plan de formación y el curso o cursos realizados con las horas de formación y el contenido de los mismos.

2. En cada viaje hay un equipo de profesionales que acompañan a cada grupo de participantes.

a. Un monitor-guía especializado para cada grupo que es la figura responsable del grupo y la que coordina el itinerario, ofreciendo explicaciones del lugar donde se vaya y del de la estancia, y que debe mantener una relación directa y fluida con los técnicos municipales. Esta persona, y durante el transcurso de los viajes, también hará difusión de las actividades dirigidas a mayores de 60 años que se realizan en Sabadell y animará a las personas mayores participantes de los viajes a continuar haciendo una vida activa e implicada en el municipio una vez vuelvan del viaje. Estos guías tendrán que dominar los dos idiomas oficiales como son el Castellano y el Catalán.

b. Un acompañante/dinamizador animador/a que tendrá la función de apoyo al guía/monitor para realizar tareas de animación del grupo y para atender especialmente a las personas con mayores dificultades. Esta persona contará con la titulación mínima de Animación sociocultural y turística (TASOC) o equivalente (monitor de ocio, dinamizador...) y una experiencia acreditada mínima de un año trabajando con grupos de personas mayores.

c. Un coordinador de la empresa y soporte al usuario. Esta persona será la referente entre los técnicos municipales y la empresa. Estará ubicada en las dependencias del Ayuntamiento de Sabadell e iniciará sus funciones a partir de la fecha formalización del contrato y durante toda su vigencia.

d. Apoyo al proceso de comunicación, distribución de diseño de la publicidad y verificación de los destinos y alojamientos propuestos.

e. Apoyo al proceso de inscripciones y adjudicaciones de viajes.

f. Atención a los usuarios (información de los viajes, orientación respecto a los pagos, altas fuera de plazo y bajas en el proceso..)

g. Gestión con la empresa de los listados de los grupos e incidencias que se puedan producir (altas, bajas, seguro) y soporte al técnico municipal en la gestión de los viajes (monitorización, documentación, itinerarios, incidencias...).

h. Comunicación con los responsables municipales de la dinámica de los grupos y seguimiento y control de los viajes así como resolver los incidentes que puedan producirse.

i. Apoyo a las sesiones informativas que organice el Ayuntamiento para las personas que sean adjudicatarias de un viaje.

j. Confección de la memoria así como otras informaciones y documentación que le sean requeridas.

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

k. En el caso de salidas en avión, tren y barco habrá una persona extra de la empresa que apoyará a los guías y que se trasladará al aeropuerto/puerto para realizar el checking y resolverá incidencias que se puedan producir.

3. Estos equipos deben estar formados por personas con una experiencia mínima de un año en el ámbito del turismo y la animación sociocultural, tener unas buenas habilidades sociales y dominar los idiomas oficiales y el inglés en caso de que tengan que salir al extranjero. Los profesionales contratados dispondrán de un teléfono móvil a cargo del licitador para poder establecer contacto permanente con el Ayuntamiento a través de los técnicos municipales.

4. Como criterio general, los grupos estarán acompañados por una guía y un acompañante para los grupos con 35 o más personas. En los grupos con menos de 35 personas podrá existir, bajo supervisión técnica, un único guía/animador excepto en el grupo de Vacaciones Convivir que habrá siempre 1 guía y 1 acompañante o dinamizador

5. En los grupos que van al extranjero la empresa adjudicataria contratará a un guía del país aparte del guía y al acompañante desde origen. El guía del país debe entender y hablar el idioma del país de destino así como hablar alguno de los idiomas del grupo y estará continua y permanentemente con el grupo haciendo las mismas funciones que los guías de los destinos generales.

6. El personal adscrito al proyecto deberá asistir a una formación que impartirá el Ayuntamiento para explicar con detalle el funcionamiento de servicio y donde también se dé información sobre los recursos existentes en la ciudad y que estén destinados a personas mayores . El objetivo es que en el transcurso de los viajes se pueda hacer difusión de estas actividades y animar a las personas mayores participantes de los viajes a continuar haciendo una vida activa e implicada en el municipio una vez regresen a Sabadell.

VIII. Derechos y obligaciones de las partes

Obligaciones del concesionario:

Aparte de las que se mencionan en otros apartados concretos de este pliego por estar relacionadas con éstos, son obligaciones del concesionario:

1. El concesionario deberá designar a una persona que esté en la ciudad de Sabadell de las 9 horas hasta las 19 horas en la oficina que éste dispone a tal efecto.

2. El concesionario designará a un representante que tendrá responsabilidades y coordinación de las relaciones con los técnicos del Ayuntamiento. El representante será el interlocutor directo y permanente del prestador del servicio, será el responsable directo del mismo ante el Ayuntamiento y podrá ser requerido por éste en cualquier momento y asistirá a las reuniones de seguimiento y coordinación que fije el consistorio.
3. El concesionario comunicará anticipadamente a la prestación del servicio y por escrito, la intención de celebrar subcontratos, señalando la parte que se subcontratará, la identidad del subcontratista y la justificación de que dispone de la aptitud de ésta para ejecutar la parte subcontratada por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone ya su experiencia.
4. El concesionario comunicará de forma inmediata al Ayuntamiento de Sabadell las incidencias y adoptar las medidas correspondientes para su pronta resolución.
5. El concesionario deberá disponer de una atención telefónica de 8 a 18 horas para los usuarios del servicio.
6. El concesionario deberá entregar al Ayuntamiento la información necesaria para el buen funcionamiento del programa (destinos fechas, horarios..) con una antelación mínima de 20 días naturales.
7. El concesionario deberá responder a las preguntas planteadas por los usuarios en un máximo de 48 horas.
8. El concesionario deberá formalizar la inscripción por escrito con sus clientes, en los que se establezcan los términos y condiciones del servicio. Además tendrán que entregar una copia de esta inscripción y demás documentación relevante al cliente.
9. El concesionario deberá suministrar a los clientes información clara y precisa sobre los servicios ofrecidos, incluidos los precios, itinerarios y políticas de cancelación
10. El concesionario tendrá que presentar al final del contrato un balance final del programa, con la relación de participantes e ingresos obtenidos y una memoria de la ejecución y gestión del servicio.
11. El concesionario está obligado a la recogida, reciclaje o reutilización, a su cargo, de los materiales de envase, embalaje y montaje usados y de todo otro tipo de residuos producidos como consecuencia de la ejecución del contrato.
12. El concesionario deberá presentar antes del inicio del primer viaje la documentación en forma de certificado que acredite el cumplimiento de los objetivos del plan de formación y el curso o cursos realizados con las horas de formación y el contenido de los mismos.
13. Desarrollar el servicio cumpliendo lo previsto por el reglamento del servicio de vacaciones socioculturales de Sabadell por personas mayores, aprobado definitivamente por el pleno de la Corporación de fecha 1 de febrero de 2022.

Derechos del concesionario:

1. La explotación del servicio, percibiendo una retribución directamente de las personas usuarias.

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

2. Utilizar las instalaciones que facilite el Ayuntamiento de Sabadell por la persona que desempeñará la función de coordinación y nexos con el Ayuntamiento. Esta persona deberá ir debidamente identificada como personal de la concesionaria.

Potestades del Ayuntamiento:

Corresponden al Ayuntamiento las siguientes potestades de dirección y control del servicio:

1. Modificar por razones de interés público las características del servicio contratado y los precios que deben ser abonados por los usuarios, sin perjuicio de respetar el equilibrio económico del contrato.
2. Fiscalizar la gestión del adjudicatario. A tal efecto, el Ayuntamiento puede inspeccionar las instalaciones que la empresa tiene adscritas a la prestación del servicio, los destinos de los viajes, requerir la presentación de cualquier documento relacionado con el objeto del contrato y dictar órdenes para garantizar o restablecer el funcionamiento del servicio.
3. Dictar las normas de uso que sean necesarias.
4. La Administración cuidará del buen orden del servicio, pudiendo dar en cualquier momento las instrucciones oportunas de conformidad con lo establecido en el artículo 287.2 de la LCSP.

IX. Requisitos de comunicación y difusión

1. La empresa adjudicataria se hará responsable de la edición, impresión y distribución de la revista o dípticos de información sobre el servicio de vacaciones en todos los hogares con personas mayores de 60 años de la ciudad de Sabadell así como en casales para mayores de la ciudad, centros cívicos y otros equipamientos culturales. Asimismo, también se encargará de editar, imprimir y distribuir carteles y/o banderolas que publicitarán el servicio por toda la ciudad. Por último, también contratará espacios publicitarios en revistas y medios de comunicación locales.

La concreción del tipo de edición y de las informaciones y materiales para la difusión se hará bajo la supervisión de los técnicos municipales y con el visto bueno del servicio de imagen corporativa del Ayuntamiento.

Los costes de esta actuación serán abonados directamente por la empresa a los proveedores de impresión y distribución en su caso.

2. La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento y pondrá a disposición del Ayuntamiento un sistema de coordinación con capacidad de decisión a nivel directivo las 24 horas del día para resolver las posibles incidencias que se produzcan durante los viajes.

3. La empresa adjudicataria proveerá un elemento distintivo que haga visible al guía y al acompañante y algún elemento distintivo que haga identificable a los integrantes del grupo.

4. La empresa adjudicataria entregará toda la documentación relativa al programa (folleto, itinerarios, programa de viaje...) en catalán y en castellano.

5. La empresa adjudicataria realizará reuniones de seguimiento con el Ayuntamiento de forma fluida siempre que las circunstancias del servicio lo requieran.

X. Seguimiento evaluación y memoria

La empresa adjudicataria elaborará una encuesta de satisfacción y valoración de los destinos, salidas, alojamientos, personal..., que previamente será aprobada por el Ayuntamiento y que pasará a todas las personas usuarias de los viajes realizando un tratamiento de los resultados de forma infográfica que se incorporará también a la memoria final.

La empresa adjudicataria elaborará una memoria final con información relativa a:

- a. Número de personas beneficiarias por tipología de viaje
- b. Salidas realizadas
- c. Características de los alojamientos utilizados
- d. Características de los medios de transporte utilizados por el traslado de beneficiarios
- e. Ingresos tarifarios
- f. Indicadores de calidad, satisfacción e impacto como se indica en el ANEXO 1.

XI. ANEXO 1

Control de calidad: indicadores de calidad

Se entiende por calidad el conjunto de propiedades, características y atributos que tiene un servicio u organización que le confieren la aptitud para satisfacer las demandas, necesidades y expectativas de sus clientes o usuarios.

El objetivo del control de calidad del servicio es velar y verificar que el servicio se ofrece bajo determinadas condiciones de calidad.

Se prevé utilizar varios indicadores, agrupados en tres bloques, que evaluarán la calidad del servicio durante un determinado período:

- Indicadores de calidad operativa.
- Indicadores de impacto.
- Indicador de la satisfacción del usuario.

Indicadores de calidad operativa

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN	² 466K4I3A2Z2C2N1A0A82t» 466K 4I3A 2Z2C 2N1A 0A82				
EXPEDIENTE NÚM.	CLV/2024/61	DOCUMENTO NÚM.	CLV18100QW	FECHA	02-08-2024
ÁREA	Área de Servicios a las Personas				
UNIDAD	Infancia y Personas Mayores				
ASUNTO	Concesión de servicios correspondiente al servicio municipal Servicio de Vacaciones Socioculturales de Sabadell para personas mayores (SEVASS + 60 en adelante)				

Bajo esta denominación se agruparán como mínimo los siguientes indicadores:

- Indicador de número de personas que han solicitado plaza en alguno de los viajes ofrecidos por el servicio: la información deberá estar desglosada por tipo de viaje, edad y sexo de la persona solicitante.
- Indicador del número de beneficiarios de una plaza en los viajes ofrecidos por el servicio: la información deberá estar desglosada por tipo de viaje, edad y sexo de la persona solicitante.
- Indicador del número de beneficiarios de una plaza que entra en primera opción, segunda opción y tercera opción solicitada.
- Indicador del número de personas que finalmente han disfrutado de los viajes: la información deberá estar desglosada por tipo de viaje, edad y sexo de la persona solicitante.
- Indicador del número de quejas recibidas: la información deberá estar desglosada por tipo de incidencia, tipología de viaje, si se ha resuelto o no la incidencia y sexo y edad de la persona.

Indicadores de impacto

Bajo esta denominación se agruparán como mínimo los siguientes indicadores:

- Indicador de impacto en el conjunto de la población: porcentaje de personas que han disfrutado de los viajes ofrecidos con respecto a las plazas ocupadas.
- Indicador de las personas participantes que viven solas.
- Indicador de género de las personas participantes.
- Indicador de las personas que repiten (destino/participación en el programa).
- Indicador de las personas que van acompañadas y/o con movilidad reducida
- Indicador de las personas que han disfrutado de bonificación respecto al total de participantes

Indicador de la satisfacción del usuario

El indicador de la satisfacción del usuario evaluará varios aspectos del servicio:

- Valoración del proceso de inscripción y adjudicación de la plaza



- Valoración de los traslados
- Valoración de alojamientos
- Valoración de las salidas y actividades
- Valoración del personal que ha acompañado a las personas beneficiarias durante el viaje
- Valoración global del viaje
- Valoración sobre la resolución de incidencias (en caso de que existan).