Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

NET 978161: CONCESIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE USO PÚBLICO "HOTEL DE MONTAÑA NEVADA"

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

 © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

ÍNDICE

1 OBJETO....3
2 LUGAR DE DESARROLLO E INICIO DE LOS TRABAJOS....6
3 CONTEXTO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS....6
4 OBLIGACIONES GENERALES:....7
4.1 UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES....7
4.2 NORMAS DEL ESPACIO NATURAL Y COHERENCIA AMBIENTAL....8
4.3 HORARIO DE APERTURA Y CIERRE....9
4.4 IDENTIDAD E IMAGEN....10
4.5 FIGURAS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL....11
4.6 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL....12
4.7 PERSONAL INTERVINIENTE EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS....13
4.8 VESTUARIO....13
4.9 VIGILANCIA....14
4.10 DOTACIÓN FUNCIONAL E INTERPRETATIVA....14
4.11 SUMINISTROS Y TASAS DE RSU....15
4.12 MANTENIMIENTOS NORMATIVOS....16
4.13 CONSERVACIÓN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES....16
4.14 INVERSIONES....17
4.15 LICENCIAS E IMPUESTOS....17
4.16 TARIFAS Y PRECIOS....18
4.17 TICKETS....18
4.18 HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS....19
5 TRABAJOS COMPLEMENTARIOS A TODOS LOS SERVICIOS....19
5.1 COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN....19
5.2 SEGUIMIENTO....20
5.3 FORMACIÓN INTERNA....21
5.4 EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA....21
5.5 GESTIÓN DOCUMENTAL....21
6 FACTURACIÓN....22

1 OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones y requisitos que regularán la "CONCESIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE USO PÚBLICO HOTEL DE MONTAÑA NEVADA".

El contratista desarrollará los servicios que se concreten y expresamente se indiquen en el correspondiente DOCUMENTO DE ALCANCE. Todos los servicios se prestarán atendiendo a las indicaciones contenidas en las obligaciones generales, así como desarrollando las tareas complementarias especificadas en el presente Pliego.

Además, el desarrollo de los servicios se llevará a cabo de acuerdo con los procedimientos incluidos en el Manual de Gestión de Equipamientos de Uso Público (documento anexo que podrá adaptarse a las necesidades de la gestión a lo largo del periodo de concesión)

Todo lo anterior será sin perjuicio de la aplicación en todo caso de las disposiciones legales y reglamentarias que afecten a cada tipo de servicio a prestar.

Los servicios susceptibles de ser desarrollados en los equipamientos de uso público y/o turístico son:

- **Recepción, información y promoción:** servicio por el cual el visitante recibe información vinculada a los diferentes servicios e instalaciones del espacio natural en el que se ubica o se asocia el equipamiento, así como consejos básicos para su bienestar y seguridad. Este servicio es fundamental en la gestión y ordenación del uso público, ya que ofrece una primera aproximación al patrimonio natural y cultural del espacio, promueve un comportamiento responsable de los visitantes, contribuye a una mejor gestión de los flujos de visitas, facilita información básica sobre normativa…
- **Dinamización:** desarrollar un conjunto de actividades de características educativo-ambientales, ecoturísticas y recreativas con el objetivo de dinamizar las instalaciones y servicios del equipamiento para el uso público del espacio natural y para el entorno social de una manera ordenada, segura y sostenible. Estas actividades se articulan, para cada equipamiento, a través de los programas desarrollados en el Manual de Gestión de Equipamientos de Uso Público.
- **Venta de artículos:** la red de tiendas de los equipamientos permite el acceso, en las mejores condiciones, a productos artesanales producidos tanto a nivel local como en el ámbito de la RENPA, destacando la presencia de productos locales, de la marca Parque Natural de Andalucía y publicaciones divulgativas.
- **Restauración:** servicio destinado desde el simple acceso a víveres (agua, frutos secos, etc.) para avituallarse antes o después de desarrollar una actividad en el espacio natural, hasta permitir al visitante disfrutar de la gastronomía local y de los productos del entorno.
- **Alojamiento:** servicio de alojamiento para personas usuarias en instalaciones acondicionadas y asociadas al equipamiento. Puede ser tanto abierto al público general o servir de apoyo a la comercialización de productos turísticos más completos, siempre y cuando se cumplan las normativas sectoriales.
- **Control de estacionamiento:** servicio que controla el estacionamiento de vehículos en un espacio definido y acondicionado, evitando problemas de seguridad para los usuarios y la degradación del medio natural por el estacionamiento incontrolado.

- **Transporte de personas viajeras/equipos:** servicio que permite el acceso en vehículo rodado a los usuarios a zonas restringidas o de difícil aproximación. También se incluye el transporte de personas usuarias y equipos como apoyo al desarrollo de rutas de largo recorrido.
- **Educación ambiental:** este servicio persigue la educación integral de las personas, promoviendo el conocimiento, interpretación y concienciación respecto de los problemas ambientales y de la escasez de los recursos naturales, del impacto físico, visual y paisajístico de las actuaciones humanas, buscando un cambio de actitudes y comportamientos en pro de la mejora y conservación de la naturaleza y el medio urbano.
- **Rutas e itinerarios guiados de acceso restringido:** este servicio permite el acceso a zonas de acceso restringido con el acompañamiento de un guía-intérprete para su conocimiento por el público general de forma compatible a la conservación del entorno natural.

Se podrán proponer nuevos servicios tanto dentro de las instalaciones objeto del presente pliego como en el espacio natural y comarcal donde se encuentran enclavados, siempre y cuando sirvan de complemento a los servicios recogidos en el DOCUMENTO DE ALCANCE. Estos nuevos servicios podrán ser incorporados, siempre que se cuente con la conformidad de LA AGENCIA de Medio Ambiente y Agua, en adelante LA AGENCIA.

Todos estos servicios y sus posibles combinaciones podrán prestarse en las distintas tipologías de equipamiento de uso público y/o turístico, entendiendo este como el conjunto integrado de instalaciones con sus servicios que sirven de soporte o ayuda al desarrollo del uso público. Así, nos encontramos con:

- **Equipamiento de recepción:** cuya función común es la de prestar, generalmente mediante atención personalizada, servicios de recepción, información, interpretación y promoción. Sus objetivos son orientar al público en su visita, incitar al descubrimiento de los valores del patrimonio del espacio natural y dar a conocer la RENPA. Hay 3 tipos de equipamientos de recepción:
    - Centro de visitantes: equipamiento que es punto de referencia de uso público en el espacio natural y está destinado a prestar fundamentalmente los servicios de: información y difusión relacionada con la RENPA, orientación para la visita del espacio natural, interpretación ex situ, promoción de actividades y servicios, desarrollo de programas de actividades vinculados al uso público y educación ambiental, promoción y comercialización de productos vinculados a la RENPA…
    - Punto de información: equipamiento destinado a ofrecer información sobre el espacio natural, difusión de la RENPA, orientación para la visita y en ciertos casos promoción y comercialización de productos. Puede ocupar una instalación de uso exclusivo o instalarse en oficinas existentes públicas o privadas, con servicios de información turística o similares.
    - Ecomuseo: equipamiento destinado a revelar al visitante los valores y significados de elementos del patrimonio ambiental (elementos geológicos, especies de flora y fauna, hábitat o paisajes) y cultural (actividades, construcciones o expresiones humanas como comportamientos y tradiciones, etc.) del espacio natural y su entorno.
- **Aula de la naturaleza** (incluye aulas del mar): Equipamiento destinado a fines educativos en donde se realizan programas de formación y educación ambiental

(durante estancias cortas). Dispone de personal educativo y sus programas están destinados a grupos. Cuenta con instalaciones para alojamiento y servicio de manutención.

- **Área recreativa:** Equipamiento que presta apoyo a actividades de esparcimiento al aire libre, principalmente comidas, en contacto con la naturaleza y de duración inferior a una jornada.
- **Refugio:** estructura techada para dar cobijo y facilitar el descanso o la pernoctación durante uno o varios días, generalmente en itinerarios de difícil práctica. Se sitúan en zonas montañosas y otras zonas aisladas o de difícil accesibilidad.
- **Refugio vivac:** refugio muy simple, techado pero no necesariamente cerrado que tiene por finalidad posibilitar la estancia breve y/o pernocta durante una noche de un grupo de usuarios en condiciones básicas de confort.
- **Zona de acampada controlada:** espacio delimitado y acondicionado para la instalación de tiendas de campaña por breves periodos de tiempo.
- **Equipamiento turístico:** aquel que apoya las actividades turísticas o deportivas que no son propiamente de uso público y está relacionado principalmente con el alojamiento y la restauración (campamento de turismo, hotel, casa rural, albergue, restaurante y kiosco-bar)
- **Mirador:** espacio acondicionado para facilitar la contemplación e interpretación de una vista panorámica o de elementos singulares del paisaje.
- **Observatorio:** estructura que permite la ocultación de los visitantes durante la observación de la fauna silvestre con el objeto de acercarse a los animales sin ahuyentarlos o perturbarlos. Los observatorios podrán ser de muy diversos tipos: fijos o desmontables, cerrados o abiertos, techados o al aire libre, parapetos, etc. Se incluyen aquí los observatorios astronómicos.
- **Sendero señalizado:** itinerario que transcurre en la mayoría de los casos por caminos tradicionales, recorriendo el patrimonio natural y cultural, y que está habilitado para la marcha y el excursionismo, fundamentalmente a pie y a veces en bicicleta o caballería. Podrá ser un itinerario interpretativo o interpretado en el caso de que disponga de paradas en las que se explica o interpreta el patrimonio natural y cultural de interés existente a lo largo del recorrido mediante diferentes medios no personales.
- **Carril cicloturístico:** camino acondicionado para la práctica del cicloturismo y compatible con el uso por senderistas. En el caso de que el carril bici resulte de la adaptación de una antigua vía férrea en desuso, recibirá la denominación de vía verde, según el programa internacional existente para este tipo de equipamientos.
- **Centros para la Conservación de la Biodiversidad (Jardines Botánicos, Centros de Recuperación de Especies Amenazadas,…):** aunque estas instalaciones no son propias del uso público en espacios naturales, tienen un importante potencial divulgativo y educativo.

2 LUGAR DE DESARROLLO E INICIO DE LOS TRABAJOS

Sin perjuicio de las posibles reuniones de coordinación o las necesidades específicas relacionadas con la asistencia a eventos, los trabajos se desarrollarán en el equipamiento objeto de la concesión y a lo largo del espacio natural donde se sitúa, así como las comarcas de influencia del espacio natural.

El inicio de los trabajos se formalizará a través de una Orden de Inicio, una vez se haya comprobado que la empresa cumple con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el el RD 171/2004, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, en materia de coordinación de actividades empresariales; todo ello según los procesos establecidos por LA AGENCIA y, en particular, el referido a la Coordinación de Actividades Empresariales.

3 CONTEXTO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

En el año 2003, la Estrategia de Acción para la Gestión del Uso Público en la RENPA sienta las bases del modelo actual de gestión de los equipamientos de uso público a través de una relación público-privada, basada en la colaboración y en la corresponsabilidad. Con este modelo de gestión se abarcaba también el cumplimiento de parte de un importante objetivo: la integración de los distintos agentes socio-económicos locales en la gestión de los equipamientos de uso público, permitiendo la participación a empresas especializadas del ámbito local y el consiguiente desarrollo económico del área de influencia de los espacios naturales, generalmente deprimida.

Este objetivo se ha alcanzado parcialmente y es por ello que el 28 de agosto de 2018 el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía toma conocimiento de la redacción del documento de Impulso a la Gestión de Equipamientos de Uso Publico en los Espacios Naturales de Andalucía, en el que se analiza la situación de partida y propone una nueva lectura de los objetivos a alcanzar:

- OBJETIVO 1. Redefinir el uso público como un concepto que se inserta en la dinámica social y económica del territorio en el que se ubica.
- OBJETIVO 2. Garantizar la prestación de unos servicios públicos que atiendan las necesidades socio-ambientales de información y recepción de los usuarios, la educación ambiental y la participación social.
- OBJETIVO 3. Reorientar el papel de la Administración pública en la gestión del uso público, focalizándose hacia la promoción de emprendedores, coordinación de iniciativas y proyectos viables social y económicamente, asegurando servicios de calidad y potenciando la participación y colaboración de distintas entidades en la gestión.
- OBJETIVO 4. Hacer evolucionar el modelo actual de gestión del uso público, considerando el contexto social, económico e institucional previsible.
- OBJETIVO 5. Profesionalizar la información de la oferta turística y recreativa de los espacios naturales, incluyendo el alojamiento, la restauración y la oferta de actividades de turismo activo, de ecoturismo o de educación ambiental en contacto directo con la naturaleza.

La puesta en marcha de estos equipamientos debe suponer la apertura de una vía de apoyo al desarrollo de las comarcas en las que se implantan, dotándolas de un lugar de dinamización educativa, empresarial y social. En función de estos objetivos el modelo de gestión de los equipamientos de uso público, se basa:

I. **El objetivo principal de los equipamientos debe ser la prestación de servicios al ciudadano con una finalidad social y ambiental.** En consecuencia, dicha prestación debe estar siempre orientada a la conservación del patrimonio natural y cultural, la educación ambiental, la búsqueda de participación social y la dinamización del entorno local.

II. **La gestión debe plantearse desde una perspectiva de red que garantice la implementación homogénea de la estrategia en todo el territorio, sin que esto suponga pérdida de flexibilidad, autonomía y especificidad territorial.** Esta formulación en red aporta una lógica de funcionamiento y permite una transferencia de conocimiento que repercute en la competitividad de las empresas adjudicatarias y genera un valioso conocimiento que debe estar a disposición de todos los actores del proceso.

III. Los equipamientos deben ser sostenibles en el entorno socio-económico local y como parte integrante de la estructura regional a la que pertenecen. Se debe pretender, por tanto, **la máxima autonomía económica para todos ellos, bien por sí mismos o en el conjunto al que pertenecen.**

IV. **La apuesta decidida por la articulación territorial de la gestión permitirá la adaptación del modelo a la realidad particular de cada entorno y de cada espacio al que pertenecen.** De esta forma, cada territorio buscará de forma particularizada una oferta de servicios específica basada en los recursos existentes, desarrollándose paquetes sinérgicos de actividades, servicios y equipamientos con una gestión unificada que se adapte a la propia demanda del espacio natural.

V. **La aplicación de una perspectiva integral sobre la gestión del espacio** en que se encuentran los equipamientos resulta fundamental a la hora de explorar nuevas potencialidades, mecanismos de participación y el aprovechamiento de sinergias entre distintos usos.

4 OBLIGACIONES GENERALES:

El objetivo de estas nomas es conseguir un correcto nivel de calidad en la prestación de los servicios al ciudadano y una correcta coordinación y comunicación con LA AGENCIA y que en todo momento se satisfagan las necesidades y las expectativas de las personas usuarias compatibles con una imagen institucional, que el contratista asume, conocedor de la titularidad pública del equipamiento y del servicio.

Estas normas serán de obligado cumplimiento tanto por LA AGENCIA como por la empresa adjudicataria, cada una en sus respectivas funciones y cometidos, según se desprenda de los apartados siguientes y del resto de documentos contractuales.

4.1 UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Las instalaciones que forman parte del equipamiento de uso público objeto de la concesión deberán ser destinadas al propósito señalado en el presente pliego o al expresamente pactado en el resto de documentos, pudiendo el contratista proponer un uso distinto, con carácter general o para eventos concretos, siempre que cuente con la autorización expresa de LA AGENCIA y no sea contrario al objetivo principal de estas instalaciones expresado en el apartado de ANTECEDENTES.

Sin que venga en detrimento de lo anterior, LA AGENCIA podrá rechazar la celebración de cualquier evento si el contenido no es compatible a los fundamentos de creación y utilización de estos equipamientos, es decir:

- Que fomenten principios de autoritarismo, competitividad, consumismo, sectarismo, sexismo y proselitismo ideológico.
- Contra la dignidad de las personas y derechos fundamentales.
- Contra la regulación de la CAGPDS en protección y usos de los espacios naturales.

Del mismo modo no se deben desarrollar usos que ocasionen modificaciones permanentes (si no son autorizadas) o sean incompatibles con la actividad habitual de los equipamientos.

Como especificación de carácter general, se añade que queda prohibida:

- La venta y el consumo de bebidas alcohólicas a menores
- La venta de tabaco
- La instalación de cualquier tipo de maquinaria recreativa, de juego o similar.

4.2 NORMAS DEL ESPACIO NATURAL Y COHERENCIA AMBIENTAL

El contratista quedará obligado a cumplir las normas de planeamiento del espacio natural donde se ubica el equipamiento, dictadas por la CAGPDS o, en su caso, por la Junta Rectora, así como los programas básicos de actuación, especialmente el de uso público y demás normas de aplicación. También se deberán tener en consideración las normas dictadas por otros organismos competentes en el territorio como las Confederaciones Hidrográficas y el Instituto Geológico y Minero.

Así, el contratista se responsabilizará ante la Administración competente por los actos u omisiones que en el desarrollo de esta concesión impliquen incumplimiento o infracción a lo dispuesto en la normativa vigente que le resulte aplicable en materia medioambiental.

En coherencia con la actividad que se pretende desarrollar y su ubicación dentro de un espacio natural, es obligación del contratista favorecer entre su personal las buenas prácticas ambientales que garanticen la coherencia ambiental en las instalaciones objeto del presente documento.

LA AGENCIA tiene implantado un sistema de gestión ambiental para adecuar el conjunto de sus instalaciones a la norma UNE EN ISO 14.001. LA AGENCIA y el contratista coordinarán y colaborarán en los procesos de adecuación, control y supervisión de las cuestiones exigidas. Este compromiso con el medio ambiente se materializa a través de unos requisitos de obligado cumplimiento y se hace extensible a todos sus proveedores.

Los requisitos aplicables para el tipo de trabajos a desarrollar en el presente contrato con carácter general son los siguientes:

- Residuos: los residuos urbanos e inertes generados durante el servicio serán gestionados por el contratista. Los residuos peligrosos originados (incluidos aceites, envases contaminados con sustancias peligrosas, etc.) durante el desarrollo de los servicios serán igualmente responsabilidad del contratista que deberá hacer constar a LA AGENCIA su correcta gestión aportando documentación acreditativa.
- Vertidos: queda prohibido con carácter general el vertido directo o indirecto de aguas y productos residuales susceptibles de provocar la contaminación o degradación del Dominio Publico Hidráulico. En caso de realizar tratamiento de desinfección utilizando productos químicos, estos deberán ser neutralizados antes de ser vertidos a la red o a cauce. Se exige tener perfecto conocimiento de los productos que se utilizan en la limpieza, prohibiéndose el vertido directo o indirecto a los cauces o acuíferos subterráneos de aguas residuales cuya composición química o contaminación bacteriológica pueden alterar las aguas, con daños para la salud pública o para los aprovechamientos o usos existentes.
- Productos: se emplearan únicamente productos respetuosos con el medio ambiente. Es responsabilidad del contratista el correcto almacenamiento y los requisitos legales que le apliquen a los productos que por motivos del servicio se tengan que almacenar en las instalaciones de LA AGENCIA. La ficha de seguridad de todos los productos utilizados durante el servicio deberá estar a disposición de LA AGENCIA.
- Medio natural: teniendo en cuenta la ubicación de los centros, queda prohibido alterar o destruir la vegetación, así como dar muerte, molestar o inquietar intencionadamente a los animales silvestres. El contratista deberá cumplir lo establecido por la legislación en materia ambiental que le aplique por el tipo de actividad que desarrolla.

4.3 HORARIO DE APERTURA Y CIERRE.

La apertura del equipamiento será obligatoria de acuerdo con el régimen mínimo de apertura en el caso de que sea especificado este en el DOCUMENTO DE ALCANCE y ello sin perjuicio de las propuestas de ampliación de horario que formule el contratista. En el caso de que el horario no esté especificado en el DOCUMENTO DE ALCANCE, este deberá ser propuesto por el contratista y aprobado por LA AGENCIA. Cualquier modificación deberá ser comunicada a LA AGENCIA que podrá oponerse por motivos argumentados.

Anualmente, se deberán actualizar los horarios. Para ello, el contratista deberá remitir, en el formato facilitado por LA AGENCIA, su propuesta para el año siguiente antes del 1 de octubre del año corriente.

El contratista estará obligado a atender a requerimiento de LA AGENCIA todas las peticiones de aperturas extraordinarias del equipamiento vinculadas con el servicio de información y atención que se realicen con un mínimo de 48 horas de antelación, sin repercutir coste alguno por ello hasta un máximo de 50 horas al año, si no se especifica lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

En el caso de que se preste el servicio de información y atención, el resto de servicios deberán ajustar su horario al de dicho servicio. Si por razones de prestación de estos otros servicios, el contratista quisiera tener una banda horaria distinta lo tendrá que comunicar a LA AGENCIA, para que esta lo autorice expresamente.

El contratista expondrá en lugar visible y en el exterior de las instalaciones un cartel anunciador con indicación del régimen de apertura, horario mínimo, teléfono de atención al visitante y cuantas modificaciones en los mismos se produzcan. El citado cartel cumplirá las condiciones generales de imagen corporativa y deberá estar instalado antes de la finalización del año en curso. El coste de esta cartelería, en cualquiera de sus posibles formatos, correrá a cuenta del contratista.

4.4 IDENTIDAD E IMAGEN

Todos los elementos de comunicación con las personas usuarias y visitantes deberán atenerse en lo relativo a la imagen al Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía y a los manuales que de éste se deriven. Concretamente, el contratista se responsabilizará de la imagen identificativa de los espacios naturales de Andalucía en el ámbito del equipamiento o servicio concesionado, debiendo figurar en todo momento la marca genérica de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible de la Junta de Andalucía según lo establecido en la Guía Básica de Identidad Visual de la Red de Espacios Naturales de Andalucía (Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible-Junta de Andalucía).

Para ello LA AGENCIA facilitará al contratista en la reunión de inicio de contrato los documentos *Instrucción Técnica de Comunicación* y *Plan de Comunicación*. En el primero de ellos se regula el uso de la identidad visual de la Red de Espacios Naturales de Andalucía y la propia del contratista. De manera general, en los elementos de comunicación con personas usuarias y visitantes deberá mostrarse de manera visible que el contratista es “empresa colaboradora de la Red de Espacios Naturales de Andalucía”, según se indica gráficamente en la Instrucción Técnica de Comunicación.

Por otro lado, el Plan de Comunicación es un documento que recoge el estado actualizado de la comunicación, los objetivos, destinatarios, políticas, estrategias, recursos y acciones de comunicación a desarrollar en todos los ámbitos de la promoción de los equipamientos y servicios de uso público de la CAGPDS. Pretende contribuir a una mejor planificación de las acciones de comunicación, buscando la mayor efectividad y penetración de las actividades promovidas en los equipamientos y servicios de uso público por la CAGPDS o por los propias empresas adjudicatarias. Particularmente, LA AGENCIA elabora la *Instrucción para la Comunicación del Programa Regional* de cara al curso escolar que contiene instrucciones de difusión tanto para LA AGENCIA como para los empresas adjudicatarias, de manera que se desarrolla un trabajo de promoción en red tanto del programa de escolares como del programa dirigido a personas con diversidad funcional.

Estos documentos son revisados anualmente, incorporándose los elementos necesarios en función del análisis de resultados. Una vez dados por definitivos, son remitidos a las empresas adjudicatarias para su adaptación y cumplimiento.

En el caso de que el equipamiento cuente con un perfil oficial en redes sociales, el contratista recibirá un correo electrónico de LA AGENCIA con las instrucciones para ser colaboradora en la gestión de contenidos de la página de Facebook del equipamiento o servicio del que es adjudicataria. En cualquier caso, LA AGENCIA continúa siendo la administradora de estas páginas.

Respecto a Twitter, Instagram y YouTube, LA AGENCIA no gestiona los perfiles de los equipamientos, ya que solo se abren a petición de las propias empresas adjudicatarias y previa autorización de LA AGENCIA y Servicio de la CAGPDS. LA AGENCIA remitirá al contratista los criterios para la configuración de estas cuentas.

El uso por parte del contratista de estas redes sociales y de las que pudiera gestionar en un futuro

debe ser siempre acorde con el objeto de la concesión del servicio y con lo establecido en apartado 4.1 del presente documento.

La autorización para el uso de los nombres de los equipamientos o servicios solo está autorizado por el periodo por el que sean adjudicatarias de los mismos. El contratista debe facilitar la toma de control de las redes sociales por parte de LA AGENCIA, una vez finalizado su contrato.

En la reunión de inicio de gestión de un nuevo equipamiento, LA AGENCIA entrega al contratista los siguientes documentos:

- *Guía básica para crear contenidos en medios sociales*. Elaborado por LA AGENCIA.
- *Guía de uso de redes sociales corporativas*. Elaborado por la CAGPDS con criterios para el uso de estos medios.
- *Manual de identidad gráfica para la web de los equipamientos*
- *Buenas prácticas y ética de comunicación*

En el caso de que el equipamiento no cuente con perfil corporativo en redes sociales, el contratista podrá proponerlo y LA AGENCIA valorará su conveniencia junto a la CAGPDS.

En caso de realizar cualquier intervención en medios de comunicación escritos, audiovisuales o virtuales relacionada con el equipamiento o los servicios asociados, el contratista estará obligado a ponerlo en conocimiento de LA AGENCIA, debiendo quedar expresamente reflejado en dichas intervenciones su colaboración con la Red de Espacios Naturales de Andalucía.

La información relativa al desarrollo y ejecución de la concesión objeto de este documento es considerada como oficial y, por lo tanto, su difusión y divulgación a través de cualquier medio (incluyendo redes sociales y de mensajería instantánea) deberá ponerse en conocimiento de LA AGENCIA.

Cualquier material editado por el contratista relacionado con el equipamiento o servicios asociados, deberá ser puesto en conocimiento de LA AGENCIA, pudiendo ésta oponerse por motivos argumentados.

El uso de marcas comerciales en cualquier elemento deberá ser puesto en conocimiento de LA AGENCIA, la cual podrá rechazar su uso.

La adaptación, instalación y mantenimiento en cuanto a señalización de uso público, será responsabilidad de LA AGENCIA, salvo que en el DOCUMENTO DE ALCANCE se establezca lo contrario. En este último caso, los trabajos vinculados a señalización que ejecute el contratista deberán cumplir siempre el Manual de Señalización de Uso Público en Espacios Naturales Protegidos, así como contar con el visto bueno de LA AGENCIA antes de su producción.

4.5 FIGURAS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

Los equipamientos de uso público pueden encontrarse en el marco territorial de figuras de protección por instrumentos y acuerdos internacionales como:

- Patrimonio de la Humanidad: la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural surge tras la necesidad de identificar parte de los bienes inestimables e irremplazables de las naciones. La pérdida de cualquiera de dichos bienes representaría una perdida invaluable para la humanidad entera.

- Reservas de la Biosfera: se crean en el ámbito del Programa MaB (Hombre y Biosfera) de la Unesco y se definen como zonas de ecosistemas terrestres o costeros/marinos, o una combinación de los mismos, reconocidas en el plano internacional como tales, que deben procurar ser lugares de excelencia para el ensayo y la demostración de métodos de conservación y desarrollo sostenible en escala regional.
- Geoparques: se crean en el ámbito del Programa Internacional de Geociencia y Geoparques de la UNESCO y se definen como el territorio que posee un notable patrimonio geológico, en el que se desarrollan iniciativas de geoconservación, educación y divulgación, así como un proyecto de desarrollo socioeconómico y cultural a escala local basado en dicho patrimonio.
- Sitios Ramsar: son humedales que cumplen alguno de los Criterios de Importancia Internacional que han sido desarrollados por el Convenio de Ramsar. Este convenio es un tratado intergubernamental que proporciona el marco para la acción nacional y la cooperación internacional, en pro de la conservación y el uso racional de los humedales y sus recursos.
- ZEPIM: son zonas especialmente protegidas internacionalmente en el marco del Convenio de Barcelona, por el Protocolo sobre las Zonas Especialmente Protegidas y la Diversidad Biológica del Mediterráneo. Se trata de áreas marinas y costeras que garantizan la supervivencia de los valores y recursos biológicos del Mediterráneo al incorporar los hábitats mediterráneos más representativos y las áreas mejor conservadas.

En esos casos, toda la gestión del contratista deberá tener en consideración los preceptos, criterios y directrices marcados por dichos convenios y acuerdos internacionales. En todo caso, será LA AGENCIA la que transmita al contratista indicaciones concretas de obligado cumplimiento sobre actuaciones, actividades, acciones y procesos que favorezcan el desarrollo de estas figuras de protección, en el marco de la concesión y el desarrollo de los servicios.

4.6 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos de carácter personal de las personas usuarias, sea adulto o menor, deben ser protegidos según la legislación vigente. Hay que resaltar que la imagen se considera un dato de carácter personal, puesto que permite identificar a una persona. Por lo tanto, es necesario velar por este derecho de protección de datos de carácter personal, con especial precaución en el caso de los menores, como queda recogido en los siguientes textos normativos:

- Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales
- Real Decreto 1720/2007, de 27 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros no automatizados que contengan datos de carácter personal.
- Ley de Protección jurídica de menores (Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil)

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

4.7 PERSONAL INTERVINIENTE EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

El contratista deberá disponer del personal necesario para atender adecuadamente en cada momento la demanda existente, teniendo en especial consideración que, en las épocas en las que haya un incremento notable de la demanda del servicio, no deberán producirse aglomeraciones ni inconvenientes para las personas usuarias. El contratista designará además un responsable de los servicios con el que contactará LA AGENCIA para cualquier tipo de notificación o modificación referente a estos.

Todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios deberá contar con un perfil profesional adecuado y proporcional a la responsabilidad y tareas que tenga asignadas, debiendo así mismo estar informado de las condiciones básicas a las que está sometida la concesión del servicio, así como de la titularidad pública del equipamiento o servicio. En especial, el contratista garantizará el cumplimiento de las necesarias medidas de seguridad e higiene en el trabajo respecto del personal que intervenga en la prestación de los servicios.

El personal adscrito a los servicios dependerá exclusivamente, a nivel funcional en el equipamiento o actividades, del contratista, aunque pertenezca a otras empresas con acuerdos autorizados de subcontratación. El contratista tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de concesionario respecto a su personal.

El personal deberá mantener la higiene en su aseo personal y su indumentaria en estado de limpieza adecuado y permanente. Está prohibido fumar, masticar goma o comer en el puesto de trabajo, así como utilizar prendas de trabajo distintas a las reglamentarias. Tampoco podrán consumir bebidas alcohólicas durante la jornada laboral, tanto en el puesto de trabajo como en los descansos. En las áreas de trabajo como cocinas, almacenes, lavanderías, cuartos de mantenimiento, barra,… no se permitirá la entrada a ninguna persona ajena a dichos servicios, a excepción del personal de LA AGENCIA.

En caso de que la proporción de visitantes y/o personas usuarias extranjeras sea relevante, el contratista deberá contar durante el horario de atención al público con, al menos, una persona con el dominio suficiente del idioma inglés y otros idiomas complementarios, según se especifique en el DOCUMENTO DE ALCANCE. LA AGENCIA podrá requerir acreditación oficial a este respecto, siendo un B1 (según acreditación a nivel europeo) el nivel mínimo exigido.

En todo caso, el personal interviniente deberá prestar los servicios ateniendo a la dignidad de las personas, con un trato plenamente igualitario y respetando en todo momento sus derechos fundamentales. En ningún caso se permitirá el fomento de los principios de autoritarismo, competitividad, consumismo, sectarismo, machismo y proselitismo ideológico, así como comportamientos discriminatorios.

4.8 VESTUARIO

El vestuario utilizado por las personas trabajadoras cumplirá todo lo especificado en la normativa vigente y será de uso exclusivo. Todo el personal de atención al público deberá cumplir criterios de uniformidad (que deberán ser aprobados por LA AGENCIA) y deberán portar en un lugar perfectamente visible una acreditación que identifique a la persona

trabajadora y al contratista que presta el servicio, según la Instrucción Técnica de Comunicación.

Específicamente para los servicios de información y atención, dinamización, venta de artículos, educación ambiental y rutas guiadas LA AGENCIA proporcionará al contratista el vestuario identificativo de la Red de Espacios Naturales, a fin de homogeneizar la imagen corporativa y siguiendo las directrices de la Guía Básica de Identidad Visual de la RENPA, o en su defecto, definirá algunos elementos básicos que deberá cumplir el contratista. Una vez facilitado este vestuario, no se permite en este personal el uso de otro vestuario, salvo los propios del giro o tráfico comercial o que expresamente lo autorice LA AGENCIA en la forma y condiciones que se pacten. No se permite el uso del vestuario proporcionado por LA AGENCIA en otros servicios o trabajos diferentes a los indicados al inicio del párrafo.

Todos los gastos relativos al vestuario correrán a cargo del contratista. En caso del vestuario proporcionado por LA AGENCIA, ésta lo facturará al contratista, según se indique en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

4.9 VIGILANCIA

El contratista será responsable de la vigilancia del equipamiento durante el horario de apertura, así como del mantenimiento y/o instalación de los elementos de seguridad y vigilancia, según se establezca en el apartado correspondiente del DOCUMENTO DE ALCANCE. El contacto para el servicio de alarma será un teléfono de titularidad del contratista que deberá estar disponible las 24 horas para atender cualquier emergencia.

El contratista no asume en ningún caso la responsabilidad de vigilancia del espacio natural en el que se encuentra enclavado el equipamiento. No obstante, es facultad suya emplear los medios que estime necesarios para complementar en las instalaciones anteriores el servicio de vigilancia.

4.10 DOTACIÓN FUNCIONAL E INTERPRETATIVA

Las instalaciones cuentan con un inventario actualizado de bienes muebles que vienen detallados en el DOCUMENTO DE ALCANCE, quedando el contratista obligado a su custodia, conservación y mantenimiento. En el caso de que se produzcan roturas o deterioro de los mismos durante la vigencia del contrato, su reparación o reposición corresponderá al contratista.

El contratista estará obligado a mantener permanentemente actualizado dicho inventario de bienes y a la devolución de los mismos en correcto estado al tiempo de la extinción o resolución del contrato. LA AGENCIA podrá requerir el inventario actualizado en cualquier momento para su comprobación.

Cualquier otro mobiliario, así como todos los útiles, menaje, cubertería, cristalería y lencería… necesarios para el desarrollo de los servicios, deberá ser aportado por el contratista. También deberá aportar aquella maquinaria adicional que estime necesaria incorporar que deberá tener las características técnicas, calidad y garantía suficiente y adecuada para el correcto y satisfactorio desarrollo del servicio.

El contratista mantendrá las instalaciones, aparatos y otros elementos en perfecto estado de conservación y funcionamiento, tanto los propios como los cedidos e incluidos en el inventario.

En caso de que el equipamiento cuente con una dotación interpretativa, su mantenimiento preventivo y limpieza corresponderá al contratista. La reposición de elementos sueltos (luminarias, elementos audiovisuales, elementos mecánicos…), así como las incidencias en la domótica, electricidad y equipamiento audiovisual será también por cuenta del contratista hasta un importe justificado máximo de 1.000€ al año. Las incidencias graves o la reposición de módulos completos correrá a cuenta de LA AGENCIA. Cualquier actualización, modificación e incorporación de contenidos interpretativos será realizada directamente por LA AGENCIA. En caso de que estos trabajos, total o parcialmente, sean asumidos por el contratista, LA AGENCIA realizará la dirección y supervisión de los trabajos.

En cualquier caso, la persona responsable del servicio de información deberá avisar verbalmente al público de que el elemento en cuestión de la dotación interpretativa se encuentra fuera de servicio y en reparación, además de indicarlo con un cartel informativo. Cuándo sea necesario por razones de accesibilidad o seguridad, se deberá proceder a cubrir la parte afectada o retirarlo, siguiendo las indicaciones de LA AGENCIA.

4.11 SUMINISTROS Y TASAS DE RSU

En todos los casos, el contratista se hará cargo de todos los costes asociado a los suministros, siempre y cuando no se especifique lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE. Todos los trámites relacionados con suministros (alta, modificaciones, incidencias, reclamaciones…) serán gestionados por el titular del suministro siguiendo la normativa de aplicación según la instalación.

Por regla general y a no ser que se determine lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE, todos los suministros, a excepción de agua, electricidad y telefonía y datos, deberán estar a nombre del contratista, el cual está obligado a presentar de forma trimestral a LA AGENCIA la información de consumo y gasto de todos y cada uno de los suministros de los que sea titular. Todas las incidencias en estos suministros deberán ponerse en conocimiento de LA AGENCIA.

En el caso del suministro de telefonía y datos, siempre será preferente el uso de Red Corporativa de la Junta de Andalucía y en el caso del suministro eléctrico este deberá realizarse a través de REDEJA (Red Eléctrica de la Junta de Andalucía) Si es posible por la ubicación del equipamiento y la disponibilidad de red, se deberá suministrar línea Wi-Fi gratuita para las personas usuarias, con cargo al contratista.

En el caso de que el suministro sea a cargo del contratista pero la titular sea LA AGENCIA, esta deberá solicitarle la cuenta de cargo para trasladarla a la empresa suministradora o, en caso de que la titular de la cuenta de cargo y del suministro deban ser la misma, LA AGENCIA realizará la facturación correspondiente al contratista, inmediatamente después de recibir la imputación del gasto.

Si, a criterio de LA AGENCIA, se produjeran gastos derivados del abuso, uso incorrecto o excesivo de los suministros, tales gastos se repercutirán al contratista (en el caso de que su pago correspondiese a LA AGENCIA según DOCUMENTO DE ALCANCE)

En todo caso, el contratista deberá abonar las tasas municipales correspondientes a la recogida de residuos urbanos vinculados con el desarrollo de los servicios, siempre y cuando no se especifique lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE. El contratista deberá informar trimestralmente a LA AGENCIA del importe de las tasas, así como del volumen de residuos retirados.

4.12 MANTENIMIENTOS NORMATIVOS

Siempre y cuando no se especifique lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE., el contratista deberá presentar en el plazo de un mes desde la firma del contrato objeto del presente pliego copia de los contratos de mantenimiento formalizados por esta con los servicios especializados y acreditados para el mantenimiento de todos los equipos y maquinaria que dicte la normativa vigente, así como los relativos a la prevención y protección contra incendios (incluyendo la dotación, verificación y mantenimiento del estado de carga de los extintores), normativa sanitaria (incluyendo el tratamiento de desratización, desinfección y desinsectación y el control de la legionellosis) y normativa ambiental (incluyendo el control de los recursos naturales, la producción de residuos y su vertido al medio ambiente y los convenios de mantenimiento con los gestores debidamente autorizados para cada actividad con el objeto del cumplimiento legal de los equipos e instalaciones)

El contratista deberá proporcionar trimestralmente a LA AGENCIA el cronograma de mantenimientos normativos para el siguiente trimestre, así como los partes de mantenimiento realizados en dicho trimestre.

En el caso de que sea LA AGENCIA la que ejecute dichos mantenimientos pero corran a cuenta del contratista, este abonará el pago correspondiente que será facturado por el equipo técnico provincial de forma inmediata.

Los equipamientos cuentan físicamente con un *Libro de registro de mantenimientos normativos del equipamiento*, donde se debe archivar todos los partes, albaranes y documentación asociada a las labores realizadas por empresas mantenedoras. En caso de que el mantenimiento sea titularidad del contratista, es responsabilidad de este el correcto archivo de la documentación y cumplimentación de este libro de registro.

4.13 CONSERVACIÓN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES

El contratista será el responsable del mantenimiento y conservación de las instalaciones y su zona de influencia (ambas definidas en el DOCUMENTO DE ALCANCE) en correctas condiciones de funcionamiento, uso y limpieza e higiene. Esto incluye las labores de jardinería, en caso de que proceda. Además deberá reponer y subsanar de forma inmediata todos los desperfectos que puedan producirse como consecuencia del desgaste o un mal uso de las instalaciones y su zona de influencia. La limpieza diaria de las dependencias se deberá realizar fuera del horario de atención al público.

La conservación de las instalaciones por parte del contratista deberá seguir el *Libro del edificio* que LA AGENCIA entregará, si estuviese disponible, en la reunión de inicio del contrato. En caso de que no lo estuviese, el contratista estará obligado a cumplir igualmente lo establecido en la Ley de Ordenación de la Edificación y la normativa autonómica vigente y, en cuanto LA AGENCIA lo tuviese disponible, hará entrega de dicho libro al contratista. El Libro del Edificio incluye los siguientes apartados:

- Parte I Identificación del edificio que incluirá, en todo caso, el Inventario de instalaciones y equipos.
- Parte II Normas e instrucciones de uso, conservación y mantenimiento.

- Parte III Normas de actuación en caso de siniestro o en situaciones de emergencia.
- Parte IV Libro de registro de mantenimientos normativos del equipamiento y programación de mantenimiento preventivo no normativo.

Todas las reparaciones que procedan de un conservación inadecuada de las instalaciones correrán por cuenta del contratista. En caso de que estas procedan de un vicio oculto de la infraestructura, corresponderá a LA AGENCIA. Para determinar el origen de la patología causante de la reparación, LA AGENCIA, si fuese necesario, realizará un informe técnico por un profesional competente. En caso de discrepancia entre LA AGENCIA y el contratista, la primera contratará un informe pericial independiente que será facturado al contratista, en caso de que sea favorable a LA AGENCIA.

4.14 INVERSIONES

Las inversiones que se refieren en el DOCUMENTO DE ALCANCE como mobiliario, deberán ser desalojadas por el contratista una vez finalizado el periodo de concesión. Sin embargo, aquellas que estén catalogadas como inversiones en la instalación deberán permanecer, pasando a ser titularidad de LA AGENCIA.

En el caso de que se requieran reformas de las instalaciones que sean necesarias para la mejora en el óptimo funcionamiento de estas, deberán contar con la autorización expresa y previa de LA AGENCIA. Para ello, el contratista deberá presentar una memoria, proyecto y presupuesto de obra.

Todas las obras de carácter permanente que se unan a los inmuebles de una manera fija, de suerte que no puedan separarse de ellos sin quebramiento de la materia o deterioro del objeto, quedarán en beneficio de la propiedad, a quien revertirán al tiempo de la extinción o resolución de la concesión, sin que LA AGENCIA venga obligada al abono de cantidad alguna al contratista.

En el DOCUMENTO DE ALCANCE se estipulan las inversiones mínimas necesarias que el contratista deberá acometer según la temporalidad indicada en cada caso.

4.15 LICENCIAS E IMPUESTOS

Con carácter general, el pago de impuestos y licencias corresponderá al titular/promotor de la actividad, acción o servicio que da origen a dicho pago. En particular, será por cuenta del contratista la tramitación y el coste de cualquier tipo de licencia, permisos o impuestos necesarios para desarrollar la actividad.

La licencia de actividad debe estar a nombre del titular de la actividad, por ello, debe ser solicitada su concesión o modificación por las empresas adjudicatarias.

En el caso de la licencia de apertura, LA AGENCIA deberá de estar en posesión de la licencia de apertura, a su nombre, de los equipamientos de recepción, adaptada a la actividad vinculada a los servicios de recepción, información y promoción, dinamización y venta de artículos. Si el equipamiento corresponde a cualquier otra tipología, será el contratista el que deba estar en posesión de la licencia de apertura.

En los casos en que la normativa y regulación local determine que la licencia de apertura y de actividad se solicitan de manera conjunta, su concesión o modificación debe ser solicitada por el contratista.

En el supuesto en el que el contratista desee desarrollar una actividad no contemplada en las licencias en vigor o en el que la instalación no reúna las condiciones necesarias para la obtención de la oportuna licencia de actividad según la tipología de servicio ofertado o planteado, tanto el proyecto de adaptación como su ejecución correrá por cuenta del contratista (a no ser que se especifique lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE) Serán asimismo por cuenta del contratista los gastos e inversiones necesarias para adecuarse a los requisitos legales y reglamentarios impuestos por las autoridades competentes durante la ejecución del contrato.

La solicitud y el pago de la licencia de obra en las que actúe como promotor correrán a cuenta del contratista.

En ningún caso, el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) corresponderá al contratista.

4.16 TARIFAS Y PRECIOS

El contratista deberá tener expuesto su listado de precios para productos y servicios, cuando así la normativa sectorial lo exija. Esta información deberá ser bilingüe español-inglés.

El contratista deberá repartir de forma gratuita los folletos y/o artículos que LA AGENCIA u otro organismo público o privado le proporcione a dicho efecto.

En el caso de centros de visitantes, puntos de información y ecomuseos, el acceso siempre tendrá carácter gratuito. No obstante, para grupos guiados u organizados ajenos al contratista, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En prevención del cumplimiento de las medidas de seguridad y el aforo de la propia instalación, la visita debe ser comunicada con 7 días de antelación por parte de la persona organizadora del grupo, a través del correo electrónico oficial del equipamiento.
- En caso de que esta visita sea compatible con la actividad programada del equipamiento, el contratista deberá confirmar la disponibilidad de las instalaciones a la persona organizadora del grupo, así como a LA AGENCIA. En caso contrario, el contratista deberá proponer a la persona organizadora del grupo varias alternativas que se adecuen a las necesidades y características del grupo.
- En caso de no recibir dicha comunicación previa, la visita puede retrasarse o posponerse por el personal del contratista que se encuentre en la instalación. Este hecho deberá ser comunicado a LA AGENCIA, indicando la persona responsable del grupo y datos de contacto, fecha y breve explicación de la situación dada.

LA AGENCIA facilitará un formato de cartel con estas instrucciones para que sea impreso y puesto a la vista de todos los visitantes y personas usuarias en los accesos del equipamiento.

4.17 TICKETS

El contratista deberá expedir una factura o ticket por cada uno de los productos y servicios prestados, siendo ésta una condición esencial del contrato.

4.18 HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS

El contratista estará obligado a adquirir y disponer de un Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones y de un Buzón de Sugerencias a disposición de las personas usuarias, así como anunciar su existencia en español e inglés.

Todas las personas usuarias y visitantes de servicios en los equipamientos de uso público tienen el derecho de interponer una hoja de quejas y reclamaciones ante lo que ellos consideren una incidencia.

El procedimiento a seguir para dar respuesta a las quejas y reclamaciones de los consumidores en los plazos establecidos legalmente (10 días hábiles desde la fecha del día siguiente a la interposición de la reclamación) y a las sugerencias por parte de las personas usuarias será el siguiente:

- Una vez se interponga la hoja de quejas y reclamaciones o se entregue una sugerencia, el contratista estará obligado a hacer llegar copia a LA AGENCIA en un plazo no superior a 48 horas.
- En caso de que la queja, reclamación o sugerencia esté directamente vinculada a los servicios que el contratista desarrolla, ésta deberá ser respondida, previa conformidad de LA AGENCIA, por el contratista, guardando la identidad corporativa establecida.
- En el caso de que la queja, reclamación o sugerencia no se encuentre vinculada a los servicios que el contratista desarrolla, LA AGENCIA redactará la carta respuesta según el modelo establecido y con papel con membrete oficial de LA AGENCIA.

Las respuestas deben ser remitidas por correo ordinario con acuse de recibo o vía correo electrónico con acuse de recibo si la persona usuaria hubiera facilitado su correo electrónico.

5 TRABAJOS COMPLEMENTARIOS A TODOS LOS SERVICIOS

Serán de obligado cumplimiento por parte del contratista los siguientes trabajos, complementarios a todos aquéllos procesos internos de organización, control y mejora continua diseñados para asegurar la eficacia en la prestación de los servicios y una adecuada comunicación interna entre el contratista y LA AGENCIA. Se trata en particular de los siguientes trabajos:

- Coordinación y comunicación
- Seguimiento
- Formación interna
- Evaluación y mejora continua
- Registro documental

5.1 COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN

Una vez formalizada la concesión, será obligada la celebración de una reunión de inicio de contrato entre el responsable de su ejecución del contratista y LA AGENCIA. En dicha reunión se hará entrega por parte de LA AGENCIA de toda la documentación complementaria que se detalla en el presente documento y en el Manual de Gestión de Equipamientos de Uso Público. Esta documentación detalla todos los procesos normalizados de trabajo de obligado cumplimiento por parte del contratista para los servicios que tenga concesionados. LA AGENCIA asesorará y formará al responsable de la ejecución del contrato del contratista en la aplicación de todos los procesos que, tras ello, será la persona responsable de transmitir la información al resto de personal del contratista interviniente en el desarrollo de los servicios.

En esta misma reunión de inicio, se hará entrega a la empresa adjudicataria de un *protocolo para la seguridad de las personas usuarias en el desarrollo de los servicios*, así como un *protocolo específico de emergencias ambientales*.

Es de obligado cumplimiento disponer, por parte del contratista, de dirección electrónica y teléfono operativo de su titularidad, independientemente de los contactos disponibles en el equipamiento. En el caso de estos últimos, deberán estar atendidos plenamente en el horario de apertura oficial así como cuando se realicen actividades programadas fuera de horario oficial. El teléfono de titularidad del contratista deberá estar disponible las 24 horas para atender cualquier emergencia o apertura fuera del horario pactado del equipamiento. Este teléfono será a su vez el contacto para el servicio de alarma.

En caso de que el equipamiento/servicio en cuestión, tenga un correo electrónico oficial, este será el cauce de comunicación exclusivo para todas las notificaciones y gestiones vinculadas al desarrollo de los servicios. El contratista deberá gestionarlo conforme a las instrucciones que facilite LA AGENCIA.

Por otra parte, el contratista participará en los encuentros empresariales promovidos por LA AGENCIA, conforme a las instrucciones dispuestas por los responsables de LA AGENCIA adscritos al evento.

Asimismo, el contratista deberá participar como tal en los foros de participación social promovidos por la CAGPDS o LA AGENCIA, así como por otras entidades, siempre y cuando se considere beneficioso para la prestación de algún servicio propio del equipamiento.

5.2 SEGUIMIENTO

LA AGENCIA, a través de las personas que oportunamente designe, podrá supervisar los servicios en cualquier momento y sin previo aviso para comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de pertinente aplicación, del contrato y de las instrucciones que se den en cumplimiento y desarrollo del mismo.

Las personas designadas por LA AGENCIA tendrán libre acceso a todos los lugares donde se estén prestando los servicios. El contratista facilitará la visita o examen de cualquier edificio, instalación, documentación preventiva o de seguridad y hojas de reclamaciones.

En caso de que en alguna de las visitas de supervisión de las personas designadas por LA AGENCIA se detecte alguna irregularidad o incidencia reseñable, se solicitará a la empresa su subsanación inmediata y, según el caso, se emitirá informe de incidencia, del cual será debidamente informado el contratista. Este proceso podrá culminar en la imposición de una penalidad, según procedimiento establecido. Este procedimiento será de aplicación a las incidencias que se detecten por parte de LA AGENCIA en su trabajo de seguimiento de gabinete.

Si la irregularidad o incidencia se produce en relación a alguno de los servicios directamente facturados por el contratista a LA AGENCIA, esta última se reserva el derecho a rechazar su conformidad y pago por inadecuada prestación del servicio remunerado.

5.3 FORMACIÓN INTERNA

LA AGENCIA, para aumentar y actualizar los conocimientos, impartirá, con medios propios o a través de terceros, jornadas de formación en cualquiera de sus modalidades: presencial, semipresencial o a distancia (un máximo de dos al año), que serán de asistencia obligatoria para el contratista.

5.4 EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

En cada anualidad de contrato, el contratista estará obligado a presentar una Memoria de gestión en base a un *Indice de Memoria de gestión de empresa adjudicataria* que se entrega en la reunión de inicio del contrato. En este documento se debe recoger todos los aspectos técnicos y económicos de su gestión (balance del año, cuenta de resultados, evaluación pormenorizada de todos los servicios prestados, evaluación de las mejoras propuestas en la oferta…), así como la propuesta de mejoras en la gestión. Debe ser entregado por las empresas adjudicatarias a LA AGENCIA antes del 20 de enero de la anualidad siguiente..

LA AGENCIA desarrollará unas pautas para diseñar metodologías de trabajo comunes y en grupos entre distintas empresas adjudicatarias, que posibiliten la mejora en los distintos servicios. Estos grupos fomentarán la coordinación entre empresas adjudicatarias con el objeto de optimizar sus esfuerzos, al encontrar intereses y objetivos comunes, siendo de obligado cumplimiento la participación del contratista en los que determine LA AGENCIA.

5.5 GESTIÓN DOCUMENTAL

El contratista deberá entregar toda la documentación que le sea requerida y se derive de la gestión en el plazo de 10 días naturales con carácter general (a no ser que se especifique un plazo diferente por LA AGENCIA)

En particular, el contratista deberá realizar el control estadístico de visitantes y/o personas usuarias de forma diaria. Para dicho registro podrá existir un entorno en la plataforma RTV donde poder incorporar los datos de visitantes incluidos en la *Plantilla para el Registro de personas usuarias y visitantes* proporcionada por LA AGENCIA en la reunión de inicio de contrato. Esta plantilla deberá ser completada por el personal que preste los distintos servicios, solicitando a las personas usuarias y visitantes los datos necesarios para ello y llevando a cabo el conteo de estas. En caso de que no exista este entorno en RTV, el contratista deberá remitir la plantilla por correo electrónico a LA AGENCIA. En todo caso, LA AGENCIA llevará un Registro de personas usuarias y visitantes, procedente de los datos introducidos en RTV y los proporcionados directamente por las empresas adjudicatarias.

Todas las personas usuarias y visitantes deben tener la posibilidad de plasmar su opinión sobre el equipamiento y servicio prestado por el contratista, a través de un cuestionarios de satisfacción, cuyo diseño varía dependiendo del servicio que se esté evaluando. El contratista está obligado a proporcionar el correo electrónico de un mínimo de un 5% de sus personas usuarias, para todos

los servicios, exceptuando el de dinamización. El personal que desarrolla los servicios deberá preguntar a los visitantes si están interesados en facilitar su dirección de correo electrónico para que puedan valorar tanto el equipamiento como el servicio recibido mediante la cumplimentación de un cuestionario on-line que se le remitirá por correo electrónico desde la plataforma RTV una vez el contratista los registra en esta misma plataforma. La persona usuaria al informar sobre su email está aceptando de forma tácita su conformidad y puede ejercer su derecho según el Reglamento General de Protección de Datos (RGDP). Además estos correos electrónicos pasan a formar parte de la base de datos de difusión de promoción y marketing, siempre y cuando la persona usuaria registre su conformidad on-line a este aspecto. Conforme todos los equipamientos tengan un perfil en RTV deberán asumir este procedimiento, estando obligado el contratista a mostrar en un lugar visible para las personas usuarias un cartel que detalle este proceso garantista con el RGDP de toma de datos así como las direcciones donde podrá ejercer sus derechos a estos efectos. El personal informador velará, en todo momento, por la privacidad de la información solicitada.

En el caso concreto del servicio de dinamización, las personas usuarias introducen su correo electrónico directamente en RTV una vez realizan la reserva o en el caso del Programa Local, es el contratista el que debe introducirlo, tal y como se especifica en el Manual de Gestión de Equipamientos. Cuando el contratista marca la actividad como completada, RTV lanza de forma automática el cuestionario, cuyos resultados son incorporados a la base de datos de la propia plataforma. LA AGENCIA llevará un Resumen de resultados de los cuestionarios de satisfacción, procedente de los datos introducidos en RTV.

Tanto los datos estadísticos como de satisfacción del mes deben estar cargados en RTV o remitidos a la AMAyA, en el caso del Registro de personas usuarias y visitantes, antes del día 5 del mes siguiente, exceptuando el servicio de dinamización que, como se indicaba más arriba, se realiza de forma automática en la plataforma RTV.

6 FACTURACIÓN

La remuneración por la prestación de los servicios vendrá determinada por el desarrollo según lo estipulado en los documentos contractuales. LA AGENCIA abonará las facturas, siempre y cuando vengan acompañadas de todos los documentos requeridos y justificaciones correspondientes y acordes con la ejecución y seguimiento de actividades.

Cuando las facturas no sean conformes con los trabajos efectuados, la empresa adjudicataria estará obligada a corregirlas en el plazo máximo de dos días desde que sea requerido para ello por LA AGENCIA verbalmente o por escrito.

Datos para la facturación:

Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía M.P.

C/ Johan G.Gutenberg, 1 - Isla de la Cartuja. 41092 - Sevilla (España)

CIF: Q4100799H