PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A., PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS Y CAMPAÑA DEPORTIVA DE VERANO EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

Expediente: C101-10AA-0719-0049

Título: Contratación de los servicios de deportivos y Campaña de Verano para las Instalaciones Deportivas.

Código CPV: 92600000

MEMORIA JUSTIFICATIVA

La rentabilidad en términos deportivos de las Instalaciones Gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. hace imprescindible la subcontratación de los servicios deportivos y campaña deportiva de verano para la organización y desarrollo de las actividades y programas deportivos en:

- Parque Deportivo de La Garza, Ctra. La Fernandina, Km. 4.5, 23700 Linares, Jaén
- Ciudad Deportiva Carranque. Av. Santa Rosa de Lima s/n. 29007 - Málaga.
- Instalaciones Deportivas de Sevilla:
    a) CEAR de Remo y Piragüismo La Cartuja. Isla de la Cartuja S/N. 41092 - Sevilla
    b) Instalaciones Deportivas La Cartuja. Isla de la Cartuja s/n. 41092 - Sevilla.
- Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 – Huelva.

PRIMERA.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas por las que se ha de regir la contratación de la prestación de los servicios deportivos y campaña deportiva de verano y que habrán de desarrollarse de forma independiente en los diferentes lotes de las instalaciones deportivas gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (**Turismo y Deporte de Andalucía,** en lo sucesivo).

Las instalaciones deportivas en las que se llevarán a cabo los trabajos son las que se detallan a continuación:

Lote 1. Parque Deportivo de La Garza. Ctra. De la Fernandina, Km 4.5. Paraje El Ardal, s/n. 23700 Linares (Jaén)
Lote 2. Ciudad Deportiva Carranque. Av. Santa Rosa de Lima s/n. 29007 – Málaga
Lote 3. Instalaciones Deportivas de Sevilla:

a) CEAR de Remo y Piragüismo La Cartuja. Isla de la Cartuja S/N. 41092 - Sevilla
b) Instalaciones Deportivas La Cartuja. Isla de la Cartuja s/n. 41092 – Sevilla

Lote 4. Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 – Huelva.

Las empresas licitadoras podrán ofertar por un único lote, varios o la totalidad de los mismos.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria prestará los servicios necesarios para la realización de las actividades deportivas y todas aquellas actividades dimanantes de la prestación del servicio definidas para cada lote, ajustados a las características, perfiles y horarios establecidos para cada una de las instalaciones por la Dirección de la instalación, incluyendo la coordinación del servicio, buena ejecución de este.

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.

El servicio a realizar está diferenciado en SEIS modalidades, con un precio/hora diferente por modalidad debido a la idiosincrasia de la actividad. Las actividades expuestas son con carácter orientativo, pudiendo incorporarse nuevas actividades a lo largo de la duración del contrato; De forma general las actividades se impartirán en español, aunque en servicios y actividades puntuales se podrá solicitar en otro idioma o lengua, previo acuerdo entre **Turismo y Deporte de Andalucía** y la empresa adjudicataria, siguiendo las mismas pautas y con las mismas características que las descritas, propias del objeto del contrato. Las actividades que forman parte de cada una de las 6 modalidades, son las indicadas a continuación:

2.1.1. **Modalidad A**: Golf (Profesor)

2.1.2. **Modalidad B**: Golf (Monitor), Caddie Master, Pádel, Pilates, Ciclo Indoor, Power Dumbell, Aerobic, Bailes de Salón Modernos y Latinos, Cardio Box, Reeducación Postural, Gimnasia Deportiva y en general actividades dirigidas de sala grupales e individuales, Remo, Piragüismo, Vela, Natación, Triatlón, Gimnasia Acuática, Aquagym, Aquaeróbic, Matronatación, Escuela de Espalda y otras actividades dirigidas en agua, Musculación, Halterofília, Multideporte, Actividades Recreativas y de Aventura, Servicio de Salvamento y Socorrismo, Servicio de Acceso y Atención Deportiva en piscina no de temporada.

2.1.3. **Modalidad C**: Actividades de pernocta, custodia y asistencia

2.1.4. **Modalidad D**: Paintball (Pack Paintball)

El servicio contemplado en la Modalidad D consistirá en aportar los recursos necesarios para el desarrollo de la Actividad de Paintball comercializado por Deporte de Andalucía.

El Pack Paintball estará compuesto por al menos:

- Pistola “marcadora” de aire comprimido para lanzamiento de bolas de pintura, debidamente equipada para la actividad (fuente propelente, cargador de bolas, tapón de

seguridad, etc.).

- Carga de 150 bolas de pintura recubiertas de gelatina con relleno de colorante alimentario, limpiables y biodegradables.
- Casco con máscara protectora.
- Mono integral.
- Sets de chaleco protector, rodilleras y guantes.

La mitad del número de monos o de chalecos disponibles será de color diferente a la otra mitad, de manera que puedan distinguirse claramente dos equipos.

2.1.5. **Modalidad E**: Servicios complementarios de Piscina, Servicio Sanitario y Servicio de Mantenimiento

El servicio de la Modalidad E, está orientado al desarrollo de la campaña de verano y se precisa de los siguientes servicios: servicio sanitario (ATS o médico) y mantenimiento de piscina, recinto y solarium.

E-1. Servicio sanitario. (ATS o Médico): Sus funciones consistirán en atender las necesidades sanitarias y/o accidentes que se produzcan en el recinto del Parque Deportivo de La Garza-Linares (PDLG), atendiendo in situ a los afectados y coordinando el plan de evacuación sanitaria, protocolos de actuación en caso de accidente, etc. Será encargado de mantener en perfecto estado sus dependencias, así como el material necesario para la correcta realización de sus funciones.

Horario: De lunes a domingo, en horario de piscina (11:30 h. a 20:00 h.) se precisará un ATS o médico.

E-2. Servicio de mantenimiento de piscina: Sus funciones consistirán en mantener en adecuado estado de conservación el recinto de piscinas, que incluye los siguientes trabajos:

- Pequeñas reparaciones de vestuarios, aseos y otros espacios.
- Limpieza de fondos de piscinas y alrededores de las mismas.
- Recogida y retirada de residuos de la zona.
- Carga, descarga y traslado de material y equipamientos deportivos, así como su montaje y desmontaje en caso necesario.
- Carga, descarga y traslado de productos y materiales destinados al mantenimiento de la zona.
- Tareas propias del tratamiento de los sistemas de agua de piscinas.
- Otras tareas de mantenimiento relacionadas con la instalación.

Horario: Estos servicios se realizarán, todos los días de la semana. Con carácter general, el horario estará comprendido entre las 7:30 y las 22:00 h.

Calendario Estimado: Estos servicios comenzarán unos treinta (30) días antes del comienzo de la campaña, terminando cinco (5) días después del cierre de la misma.

Categoría profesional requerida: Un Oficial de 1ª de mantenimiento y peones de mantenimiento.

2.1.6. **Modalidad F**: Servicios auxiliares de atención al usuario

Esta modalidad tendrá entre otras funciones las que se enumeran a continuación, con carácter no exhaustivo, ni limitativo.

F-1.Gestión de clientes. (General):

- Información de las actividades y servicios que se realicen en las instalaciones.
- Asesoramiento e inscripción a las actividades dirigidas organizadas.
- Información y gestión de reservas de espacios deportivos.
- Realización del cobro de los servicios o reservas a través de los medios de pago que estén normalizados en la instalación.
- Apoyo administrativo.
- Atención telefónica a usuarios.
- Funciones de auxiliares de portería.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**
- Recogida de documentos y tramitación de gestión integral de abonados.

F-2. Atención a clientes en espacios deportivos:

- Entrega, control y recepción del material deportivo y control de su uso por parte de los usuarios.
- Control de las reservas y uso de los espacios deportivos según las normas e indicaciones de la instalación.
- Adecuación de las instalaciones ante actividades y eventos deportivos, como colocación de material deportivo, recepción de equipos, apertura de vestuarios.
- Apertura y cierre, encendido y apagado del alumbrado, y control de entradas y salidas de los espacios deportivos.
- Almacenamiento, clasificación y control de los objetos perdidos.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**
- Información sobre las incidencias que se pudieran generar en las instalaciones y que afectan al normal funcionamiento de las mismas, como pudieran ser desordenes

públicos, excesos de los usuarios con las instalaciones, aparcamientos no autorizados, observancia de incidencias que afecten al mantenimiento, etc.

- Apagado y encendido de las luces de los lugares públicos y/o viales.
- Mantener cerrado los grifos de agua, así como apagar las luces o aparatos que se encuentren encendidos, y sin uso alguno. Cerrar las puertas y ventanas cuando los sistemas de climatización y/o calefacción están funcionando.
- Servicio de Marshall para aquellas instalaciones que dispongan de campo de golf.

F-3. Starter de campo de golf:

- Control y gestión de entradas y salidas al campo de golf.
- Información y gestión de reservas de greenfees.
- Suministro de material deportivo a los usuarios que lo requieran, siguiendo la tarifa de precios.
- Adecuación de las instalaciones ante actividades y eventos deportivos.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores, según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**
- Información de las actividades y servicios que se realicen en el campo de golf.
- Asesoramiento e inscripción a las actividades dirigidas organizadas.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

F-4.Gestión de recogebolas en campos de golf:

- Adecuación de las instalaciones ante actividades y eventos deportivos.
- Recogida de bolas de la calle de práctica y anexos del campo de golf.
- Limpieza de bolas mediante la maquinaria específica.
- Llenado de máquinas expendedoras con bolas de práctica de golf.
- Supervisión de máquinas expendedoras de bolas de golf.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

El tiempo de la recogida de las bolas y disponibilidad de estas para los usuarios es primordial, para la prestación del servicio de golf, así como en los ingresos por ventas de la instalación, es por ello que desde la Dirección de la instalación se podrán aplicar penalizaciones económicas proporcionales a los daños económicos que se pudieran producir por la ineficacia en su prestación o incapacidad por medios materiales o personales insuficientes. Esta situación además

conlleva la rescisión unilateral por parte de **Turismo y Deporte de Andalucía** por incumplimiento de contrato y afección directa a una de las líneas de producción de actividad de la instalación.

TERCERA.- PERSONAL DE ATENCIÓN DE ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA. CUALIFICACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO.

La empresa resultante de la adjudicación, asignará el personal necesario debidamente cualificado según las exigencias del presente pliego y presentará un plan de formación continua OBLIGATORIO que afecte a la totalidad del personal técnico, donde se actualicen y perfeccionen los conocimientos, así como su especialización y polivalencia, de forma que redunde en una mejora de la prestación y calidad del servicio y responda a las nuevas tendencias del sector en la atención a los usuarios. Dicho Plan será anual y estará consensuado y validado con la Dirección de la Instalación.

En la búsqueda de realizar una prestación de servicio de calidad y satisfacción alta de los clientes, se realizarán encuestas de satisfacción, y se establecerán indicadores de satisfacción en la relación de atención e información de los servicio/personal de atención/coordinación, con la incidencia directa en las ventas, volumen de negocio, ocupación y números de usuarios y/o incidan contraria a los objetivos de **Turismo y Deporte de Andalucía**; de forma que se detecten aquellas situaciones anómalas que puedan ser objeto de resolución contractual por incumplimiento de las condiciones de contrato o de penalización económica. La elaboración de la encuesta será por parte de la empresa adjudicataria previa supervisión, diseño e indicaciones establecidas por la Dirección de la instalación. Al menos se realizarán dos encuestas anuales.

Personal Técnico: El personal técnico deberá estar, como mínimo, en posesión del Título de Técnico Deportivo, específico en la actividad que vaya a impartir y conforme a las normativas y leyes en vigor y de aplicación.

Funciones Mínimas del Personal Técnico: Para el buen funcionamiento del Programa, el Personal Técnico deberá prestar especial observancia de las siguientes reglas, sin perjuicio del obligado cumplimiento de las funciones y obligaciones determinadas para los trabajadores en cada uno de los puestos, según lo recogido en el Manual de la Instalación, no siendo limitativas en su enumeración:

- Acudir al espacio asignado en la correspondiente instalación con puntualidad, respetando los horarios de la programación deportiva y actividades.
- Respetar las características de la actividad (horario y espacio).
- Planificar las sesiones de las clases adaptadas a los niveles de práctica del grupo/individuo.
- Respetar las indicaciones del personal responsable de la instalación.
- Mantener al día los listados de los alumnos, realizando los controles y evaluaciones necesarias para constatar el logro de los objetivos señalados para cada actividad. Los listados serán facilitados por **Deporte de Andalucía**.

- Cuando por causa de fuerza mayor algún miembro del personal docente no pueda prestar el servicio, lo comunicará a la empresa con la mayor urgencia para su inmediato remplazo.
- El personal docente impartirá las clases únicamente a los alumnos que aparezcan inscritos en los listados facilitados, no permitiendo la asistencia a quienes no se encuentren registrados en los listados de los grupos programados.
- Comunicar aquellas anomalías o desperfectos que puedan apreciar, bien sea en la instalación en el desarrollo de la actividad, o en el equipamiento a utilizar.
- Ofrecer a los usuarios un trato amable y de colaboración en las cuestiones que les sean planteadas.
- No trasladar opiniones, ideas y conceptos contrarios a los objetivos de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Realizar todas aquellas funciones que sean propias del servicio a prestar.
- Velar eficazmente para que los usuarios de las instalaciones se comporten debidamente, respeten las normas de convivencia y de carácter higiénico adecuadas, y de forma especial, las que expresamente se contemplen en las normas de uso vigentes.
- En el caso de las actividades náuticas, el personal docente además deberá estar en posesión del título de patrón de embarcaciones a motor mínimo de 40 kw de potencia y 6 metros de eslora.
- El personal que se determine por la dirección, tendrá que tener un nivel de inglés mínimo certificado de al menos B-1
- Todo el personal tendrá un conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en las Instalaciones Deportivas; así como de los espacios, las practicas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
- Empatía y habilidades comunicativas orientadas a una atención y prestación del servicio deportivo de calidad y cercano.
- En el caso de las actividades de golf, conocimiento significativo, amplio y actualizado de las Reglas de Golf completas 2019, Reglas de golf – Libro del jugador 2019 establecidas por la R&A, USGA y aceptadas por la RFEG. Reglas del Estatus de Jugador Aficionado 2016. Así como toda aquella normativa, regulación, etc... vinculada a las reglas, equipamiento, enseñanza, establecidas por la RFEG, FAG y Dirección de la instalación deportiva.
- El personal asociado al servicio de Salvamento y Socorrismo, deberá tener en vigor la titulación para ejercer estas funciones y tareas, así como realizado el reciclaje desde el inicio del contrato.

Todo el personal técnico tendrá que estar en posesión del Curso en Primeros Auxilios y RCP, con conocimiento en la utilización de desfibriladores portátiles. Para ello la empresa adjudicataria establecerá un plan de formación de capacitación del personal afectado para su total formación en el plazo máximo

de 45 días, a contar desde la adjudicación. El personal deberá tener en vigor esta capacitación durante toda la duración del contrato. Así como conocimiento, formación y entrenamiento en lo vinculado a los planes de emergencia y evacuación de la instalación deportiva.

El personal técnico a criterio de la dirección podrá tener acceso a programas informáticos, app de gestión integral deportiva, de recursos, organización, etc... que serán puestas a su disposición por **Turismo y Deporte de Andalucía** o solicitadas a la empresa adjudicataria.

Equipo Técnico de Coordinación: El servicio deberá estar coordinado por un Equipo Técnico de coordinación, sin coste e incluido en el precio/hora de las diferentes modalidades. A tal efecto la empresa adjudicataria, indistintamente del personal adscrito a cada actividad y/o modalidad, dispondrá de un/a Coordinador/a Técnico/a general, que deberá estar en posesión del título de Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte o Diplomado en Magisterio en la especialidad de Educación Física. En ambos casos en la propuesta técnica la empresa licitadora deberá acreditar que el personal asignado tiene un perfil de especialista en formación y gestión de programas de actividades físico-deportivas, gestión de equipos de trabajo, trato con público/clientes/usuarios; además deberá contar con experiencia en la gestión de actividades con un volumen similar al ofertado. . La propuesta de equipo de coordinación deberá ser aceptada por la Dirección de la instalación como eje vertebrador esencial en el buen desarrollo del contrato.

Funciones y Obligaciones Mínimas del Equipo Técnico de Coordinación:

- Ser la referencia de contacto para la Dirección de la instalación en la ejecución del objeto del contrato, los gestores de las obligaciones del mismo y de su cumplimiento por parte del personal contratado por la entidad para la prestación del servicio.
- Coordinar la ejecución diligente de los puestos de trabajo objeto del presente
- Atender las emergencias que surjan, facilitando cuantos medios humanos y mecánicos sean necesarios. El tiempo de respuesta ante esos imprevistos debe ser con carácter inmediato y suficiente para subsanar la excepcionalidad.
- Informar de forma continua e inmediata a la Dirección de la instalación o persona en la que delegue de cualquier incidencia significativa.
- Coordinar la ejecución de las diferentes actividades, así como al personal docente, informando al Director / Coordinador de la instalación de forma inmediata de cualquier incidencia significativa.
- Reorganizar al personal en coordinación con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación para alcanzar mejoras en la prestación del servicio.
- Hacer un seguimiento de las funciones a desarrollar en cada una de las actividades programadas, corrigiendo posibles desviaciones y realizando una evaluación continuada.

- Ejercer, a nivel técnico, de interlocutor con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación.
- El Coordinador Técnico General mantendrá reuniones semanales, y cuantas veces les sea requeridas, con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación para realizar un correcto seguimiento de los objetivos propuestos del programa.
- El equipo de coordinación deberá estar personado físicamente en las instalaciones diariamente y con una jornada de al menos 40 horas semanales en horario de mañana y tarde, de forma que pueda realizar correctamente la organización y supervisión de todas las actividades y apoyo a los profesores en el desarrollo de las sesiones y atención a los usuarios. Esta presencia estará consensuada y acordada, y deberá ser aprobada con la Dirección de la instalación.
- Tomar decisiones en caso de producirse situaciones imprevistas o de emergencia e informar a la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación con carácter inmediato.
- Participar en protocolos y actuaciones de información y comunicación con los clientes existentes o potenciales.
- Proponer productos, protocolos o actividades relacionadas con el servicio, que vengan a mejorar los existentes en la oferta de la instalación.

Además, en el **Lote 1 (PDLG),** estas funciones se verán ampliadas por las siguientes, vinculadas a la prestación de los Servicios auxiliares de atención al usuario:

- Realizar funciones de análisis estadístico de perfil de uso de los clientes, apoyo a gestión de base de datos de clientes existentes o potenciales.
- Asumir por indicaciones de la Dirección del centro, de ser necesario, tareas de coordinación de operaciones de golf.

Obligaciones Mínimas del Personal Técnico: Para el buen funcionamiento del servicio, el Personal Técnico deberá prestar especial observancia de las siguientes reglas, sin perjuicio del obligado cumplimiento de las funciones propias del desempeño deportivo y especialización, así como las obligaciones determinadas para los trabajadores en cada uno de los puestos de desempeño productivo, según lo recogido en el Manual/Guía del personal de las instalaciones deportivas, no siendo limitativas en su enumeración:

- Respetar las indicaciones del personal responsable de la instalación.
- Garantizar la presencia en el puesto de trabajo del personal asignado a la prestación del servicio durante el horario establecido, no permitiéndose NINGUNA ausencia sin la autorización expresa de la Dirección de la instalación.
- Sustituir el personal asignado a la prestación del servicio en caso de baja y/o incomparecencias. Cualquier incomparecencia del personal en el puesto de trabajo, deberá ser suplida de forma inmediata por otro profesional de la entidad adjudicataria de igual o superior categoría, de tal forma que se garantice la continuidad de la prestación del servicio y siempre se encuentren el mismo número de personas, como mínimo.

- Ofrecer a las personas usuarias un trato de forma correcta, diligente y amable, así como al personal de las instalaciones deportivas.
- Hacer cumplir con carácter general lo dispuesto en el Reglamento de uso de las instalaciones deportivas, y demás normativa de aplicación, así como las instrucciones emanadas desde la dirección de las instalaciones deportivas o subdirección deportiva sobre la gestión de las instalaciones deportivas.
- Mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, manejo de listados de usuarios, bases de datos, etc...; especialmente de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en el presente pliego, ni tampoco ceder a terceros ni siquiera a efectos de conservación.

Calidad del Servicio: **Turismo y Deporte de Andalucía** tiene entre sus objetivos dotar a los servicios deportivos de la mayor calidad, con el propósito de dar una respuesta acorde a las necesidades y demandas de los usuarios, en un marco de servicios públicos de calidad.

La empresa adjudicataria debe promover entre todos sus empleados los criterios de calidad necesarios para un correcto y adecuado funcionamiento de los servicios y atención. Para ello establecerá junto a la Dirección y/o Coordinación Deportiva un plan de actuación dinámico y continuo que se fundamentará esencialmente en mantener la fidelización de los actuales usuarios y generar el incremento de nuevos usuarios y clientes. Los esfuerzos en este sentido por parte de **Turismo y Deporte de Andalucía** y la adjudicataria son esenciales, por ello la dejación, inexistencia de voluntad para alcanzar los objetivos marcados por **Turismo y Deporte de Andalucía** en este sentido o mala fe por parte de la adjudicataria, será objeto de penalización económica o resolución contractual.

CUARTA.- DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN.

La empresa adjudicataria elaborará y presentará una programación técnica de la temporada, con al menos 20 días de antelación al comienzo del servicio y en las siguientes temporadas, al menos con DOS meses de antelación; tanto en formato digital como papel, que deberá contener al menos las siguientes características, y en caso de modificación en el desarrollo temporal de la misma se realizará comunicación inminente a la Dirección de la Instalación y siempre con anterioridad, consenso y autorización de esta:

Metodología: Explicar y desarrollar la metodología que se utilizará en cada actividad, en relación a las características específicas de los participantes e instalación de desarrollo.

Contenidos: Desarrollo de los diferentes contenidos de cada una de las actividades donde se muestre y detalle cual será la estrategia de la enseñanza en la actividad.

Manual del Monitor/a: La empresa licitadora elaborará un manual que estará a disposición y en conocimiento de los trabajadores, donde al menos se recoja lo siguiente:

a) Filosofía de Turismo y Deporte de Andalucía en el ámbito de la gestión de sus instalaciones deportivas.

b) Manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las actividades y tareas que le son atribuidas a su puesto.
c) Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc...que se comercializan en la instalación, así como normativas, reglamentos, etc... necesarios para el conseguir por parte de los trabajadores un conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en la instalación (Según el Lote) así como de los espacios, las practicas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
d) Calendario de actividades y calendarización anual con la asignación de personal estimada en relación a la necesidad de prestación del servicio
e) Pautas de acogida/recepción de los clientes/usuarios, así como la gestión de incidencias.
f) Desglose de las tareas del monitor/a, con carácter diario, semanal, quincenal y mensual.
g) Agenda telefónica y procedimiento de gestión de bajas/sustitución de personal.
h) Sistema de control, seguimiento y evaluación.
i) Gestión de información y tablón de anuncios.
j) Grabaciones y medios de comunicación.
k) Utilización de las herramientas informáticas.
l) Organigrama y Flujograma: Explicar y desarrollar un organigrama y flujograma que traslade de forma clara y concisa la intervención e interactuación del personal vinculado a la prestación del servicio.
m) Protocolo de gestión de incidencia, programa de formación y actualización.

Para el caso del servicio de atención a usuarios, se realizará un documento similar, adaptado a este servicio y sus distintas modalidades.(Lote 1)

Con carácter mensual la empresa adjudicataria deberá presenta una memoria de seguimiento técnico, donde se recojan al menos las actividades realizadas, desglose de las unidades didácticas prestadas en cada uno de los servicios en ese mes adjuntando las respectivas sesiones impartidas por el correspondiente Profesorado/Personal Técnico, Copia del TC1 y TC2 del mes anterior, horas realizadas individualmente por cada uno de los trabajadores afectados, incidencias, relación de altas/bajas, sustituciones, nivel de ocupación y asistencia, cursos de formación realizados, y aquella documentación objeto del contrato que pueda ser solicitada por la Dirección y Coordinación de la Instalación para su incorporación de forma puntual o regular.

A modo informativo y no limitativo la sesión deportiva se constituye por la unidad básica de programación, esto es, el nexo entre la programación teórica de las unidades didácticas y la realidad práctica que supone llevar a cabo cada una de las tareas planificadas.

En cualquiera de los casos, todas las propuestas del coordinador/coordinación de la empresa adjudicataria, así como del proyecto técnico, estarán sometidas a la aprobación por parte de la dirección o responsable asignado a tal efecto por cada una de las instalaciones e incorporará todas aquellas indicaciones y observaciones que desde la dirección de la instalación se determinen y comuniquen.

QUINTA.- MEDIOS Y RECURSOS MATERIALES.

A continuación, se ofrece el detalle de los materiales, medios y recursos que deberá aportar la empresa adjudicataria, siendo con carácter meramente enunciativo, requisitos mínimos y no limitativos.

Comunicaciones: La/s empresa/s resultantes de la adjudicación, deberán ofrecer atención presencial, fax, teléfono de atención 24 horas, correo electrónico, etc.

En relación al Equipo de Coordinación, estos al menos deberán contar con un teléfono móvil ordenador y conexión de datos propios en ambos dispositivos, así como todos aquellos medios necesarios para poder contactar, ser contactados y tener una comunicación ágil, rápida y eficiente en cualquier momento 24 horas/365 días con el Director/Coordinador de la Instalación. Así como cualesquiera otros elementos, materiales (fungibles, no fungibles, etc..), equipamiento, etc... necesarios para el desarrollo correcto de sus funciones y servicio.

Equipamiento de comunicación personal:

La empresa adjudicataria deberá aportar, dotar y facilitar por requerimiento de Turismo y Deporte de Andalucía a los trabajadores durante su jornada laboral y de uso OBLIGATORIO de un dispositivo inteligente (Smartphone y/o Tablet o similar según necesidad) el cual tendrá instaladas todas aquellas aplicaciones que determine **Turismo y Deporte de Andalucía**. Desde la solicitud no podrá pasar más de 10 días.

La empresa adjudicataria también aportará en los primeros 15 días desde la adjudicación, el material detallado a continuación, entre otros, en cantidad suficiente para la prestación correcta del servicio:

1. Auriculares y micro de diadema o similar de atención telefónica.
2. Equipo de walkie-talkíe y manos libres con autonomía y alcance suficiente adaptado a cada instalación.

El adjudicatario en coordinación con **Turismo y Deporte de Andalucía** y la Dirección de cada una de las instalaciones, establecerá un calendario y programa de incorporación y renovación de este material a lo largo del contrato, estableciéndose reuniones de seguimiento semestrales para la valoración y ejecución del mismo.

Material: La empresa adjudicataria deberá aportar en los primeros 30 días desde la adjudicación, el material necesario para la correcta ejecución de las actividades, y deberán considerar el desglose de material detallado en el ANEXO IV, en las cantidades mínimas en él recogidas; en cualquiera de los casos el material tiene que estar en número suficiente para atender la demanda máxima de ocupación en la instalación.

Por otro lado, la Dirección de la instalación podrá solicitar cuanto material deportivo y equipamiento necesario para el desarrollo de las actividades en desarrollo o nuevas actividades que se originen durante la vigencia del contrato en cuantía similar a la estimada en la información de estimación del precio/hora del servicio dentro de lo recogido en los costes indirectos.

La empresa adjudicataria será responsable del buen uso y conservación de los materiales y equipamiento, control de los mismos y su organización ordenada en los almacenes, así como de su reemplazo cuando el material esté defectuoso o no reúna las condiciones adecuadas de calidad, seguridad e higiene. En cualquiera de los casos el material debe de estar en perfecto estado de uso durante la vigencia de contrato. El material y equipamiento una vez finalizado el contrato pasará a ser titularidad de **Turismo y Deporte de Andalucía**.

El adjudicatario en coordinación con **Turismo y Deporte de Andalucía** y la Dirección de cada una de las instalaciones, establecerá un calendario y programa de incorporación y renovación de este material a lo largo del contrato, estableciéndose reuniones de seguimiento trimestralmente para la valoración y ejecución del mismo.

En cuanto a la **Modalidad "E",** la empresa adjudicataria debe contar con los medios necesarios para el desarrollo de la campaña de verano, corriendo a su cargo todos los gastos que se ocasionen, debiendo suministrar todos los materiales fungibles, no fungibles y en general todos los productos necesarios para el desarrollo del servicio (herramientas, material de oficina o de papelería, uniformidad, bolsas de basura, sacos, guantes, etc., exceptuando productos químicos para tratamiento de agua). En ningún caso Turismo y Deporte de Andalucía pondrá a disposición de la empresa adjudicataria ningún producto fungible relacionado con ninguna parcela de la gestión del servicio contratado.

De igual manera, la adjudicataria aportará todo el material y equipamiento necesario para la correcta prestación de la atención sanitaria, curas y primeros auxilios, sin carácter excluyente: gasas, algodón, esparadrapo, tiritas, apósitos, vendas, toallitas húmedas, antisépticos y desinfectantes, suero fisiológico, analgésico / antiinflamatorios (espray o pomada), Antipruriginoso (picaduras), anticuagulante (epistaxol o similar), solución limpieza de heridas (prontosán o similar), crema para quemaduras (furacín o similar), puntos de aproximación, bala de oxígeno y mascarilla, células de inmovilización, tijeras, pinzas, material de sutura (puntos), cánulas de Guedel (adulto, niño), Ambú, jeringas, guantes de látex, rollo papel continuo para camilla, etc.

Uniformidad: El personal asignado a la ejecución del contrato deberá estar obligatoriamente uniformado conforme a lo recogido en el Manual de Regulación de Vestimenta y Prendas de Uniformes de **Turismo y Deporte de Andalucía**, en un plazo máximo de 30 días desde el inicio de los servicios. La dotación de uniformes e indumentarias facilitadas a los trabajadores deberá ser suficiente, adaptado y sujeto a reposición regular para que cumpla su objetivo de imagen e instrumento propio de desarrollo del trabajo. Queda totalmente prohibida la comercialización por parte del adjudicatario de la publicidad del uniforme, así como por parte del personal vinculado al contrato. Cualquier serigrafía reflejada en el Manual de Regulación de Vestimenta, a excepción de las propias de Turismo y Deporte de Andalucía, deben ser autorizadas por la dirección del centro.

SEXTA.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La empresa adjudicataria deberá contar y establecer una estructura de coordinación, según lo establecido

en el presente pliego como equipo de coordinación, quienes articularán e intermediarán la prestación del servicio entre la empresa adjudicataria y **Turismo y Deporte de Andalucía**, así como responsabilizándose de la gestión del personal a su cargo. La empresa adjudicataria, mediante el personal que designe, deberá entregar los correspondientes informes técnicos de seguimiento del servicio cuando sea requerido para ello por los responsables de la instalación, así como todas aquellas obligaciones propias del presente pliego. La persona/s que se designen para las funciones de coordinación deberá contar con la aprobación de la dirección de la instalación.

El personal asignado a los servicios del presente pliego deberá registrar las entradas y salidas a la instalación deportiva, especialmente al comienzo y finalización del servicio de cada jornada, según el procedimiento estipulado por **Turismo y Deporte de Andalucía** y normativa laboral y legal vigente.
Además, el personal asignado a los servicios del presente pliego deberá de forma OBLIGATORIA cumplir y aceptar los procedimientos, regulaciones y/o planes estipulados por **Turismo y Deporte de Andalucía,** encaminados entre otros a la transformación digital, regulación del uso de dispositivos electrónicos personales, la satisfacción de sus clientes/usuarios, disponibilidad on-line de sus servicios y espacios, así como las mejoras en la gestión/mantenimiento de sus instalaciones e infraestructuras y cuales otros que se puedan establecer en el desarrollo del contrato.

En ningún caso **Turismo y Deporte de Andalucía** pondrá a disposición de la empresa adjudicataria personal relacionado con el servicio objeto de contratación.

Igualmente, queda prohibida la utilización personal de equipos o servicios de las instalaciones deportivas tales como ordenadores, teléfonos, fax, etc., salvo autorización expresa y manifiesta de la Dirección para fines relacionados con el objeto de este servicio.

El personal de la empresa adjudicataria comunicará obligatoriamente al área de mantenimiento propio de la instalación, cualquier hecho que considere anómalo o extraordinario, para que sea subsanado, corregido o simplemente conocido y advertido por dicho personal.

La empresa adjudicataria, a instancia de la Dirección de la instalación, quedará obligada a retirar de las instalaciones aquél personal que no procediera con la debida corrección dentro de la misma o que fuere poco cuidadoso en el desempeño de su misión, o que incumpla alguna de las obligaciones enumeradas y contractuales en su globalidad.

La empresa adjudicataria deberá formar a sus trabajadores en las materias relacionadas con las funciones que tienen que desarrollar en su jornada laboral y que se indican en este Pliego de Prescripciones Técnicas, articulando en su caso aquellas medidas para que el servicio no se vea afectado por estas circunstancias.

El personal de la empresa adjudicataria cumplimentará un parte diario del trabajo realizado con las posibles incidencias, (según modelo que la empresa adjudicataria presente a **Turismo y Deporte de Andalucía** para su aprobación). Dicho parte deberá ser entregado a la dirección de la instalación diariamente. Este documento será parte pero no único comprobante de la factura emitida por la empresa adjudicataria.

Todo el personal de la empresa adjudicataria que realice el servicio en la instalación, deberá estar correctamente uniformado (portando una acreditación con su identificación personal en lugar visible). En ningún caso **Turismo y Deporte de Andalucía** entregará vestuario al personal de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), contrato de confidencialidad de los datos de carácter personal, establecer todas aquellas medidas de seguridad necesarias que afecten en el tratamiento de datos de carácter personal, así como toda cuanta normativa y regulación establezca **Turismo y Deporte de Andalucía** o legalmente sea de aplicación.
Finalmente, las empresas deberán suscribir e implementar los protocolos que desde la dirección de la instalación se establezcan enfocados a la reducción de emisiones de CO2, reducción/eliminación del uso de papel y cualesquiera otras políticas de sostenibilidad ambiental. Preferentemente todos aquellos basados en digitalización de procesos, documentación, firma digital o similares.

SÉPTIMA.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se produzcan para **Turismo y Deporte de Andalucía**, o para terceros, por las omisiones, errores o conclusión incorrecta en la ejecución del contrato.

OCTAVA.- FACULTADES DE TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCÍA

Es facultad de **Turismo y Deporte de Andalucía**, realizar el seguimiento de los trabajos que se lleven a cabo por parte de la empresa adjudicataria pudiendo exigir al responsable de ésta, las mejoras o correcciones que vayan en beneficio del servicio. El procedimiento para realizar dicho seguimiento será establecido por **Turismo y Deporte de Andalucía**.

Turismo y Deporte de Andalucía podrá establecer las franjas horarias para la prestación de los servicios, previa comunicación a la empresa adjudicataria.

En el supuesto de cesión a la adjudicataria de alguna dependencia para la prestación del servicio, **Turismo y Deporte de Andalucía** tendrá libre acceso a la misma para comprobar el estado de las instalaciones cedidas.

NOVENA.- HORARIO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y NÚMERO DE HORAS ESTIMADAS.

Con carácter general, el servicio se prestará en los horarios de apertura y cierre de la instalación a la que corresponda cada lote. El número de horas que se estima para cada lote son las siguientes:

- **Lote 1:** Parque Deportivo La Garza (PDLG).

Modalidad B: 7.215 horas.
Modalidad C: 80 Pernoctas.
Modalidad D: 215 packs (usos) de material.
Modalidad E:
E-1: 1.120 horas.
E-2: 3.000 horas.
Modalidad F: 20.832 horas

- **Lote 2:** Ciudad Deportiva de Carranque (CDC).

Modalidad B: 79.000 horas.

- **Lote 3:** Instalaciones Deportivas de Sevilla. Desglose estimado:

a) CEAR de Remo y Piragüismo La Cartuja. Isla de la Cartuja S/N. 41092 - Sevilla
Modalidad B: 5.150 horas

b) Instalaciones Deportivas La Cartuja. Isla de la Cartuja s/n. 41092 - Sevilla.
Modalidad A: 11.172 horas.
Modalidad B: 35.672 horas.

- **Lote 4:** Ciudad Deportiva de Huelva (CDH).

Modalidad B: 35.027 horas.

Estas horas podrán ampliarse o reducirse en función de las necesidades de cada Instalación y dependerá de la demanda de actividades y servicios. **Turismo y Deporte de Andalucía** podrá anular la contratación de horas por incidencias no esperadas u modificaciones en la política de gestión y/o implementación de medidas de contención y equilibrio presupuestario.

La Dirección / Coordinación Deportiva de las instalaciones, podrá alterar la distribución respetando en la medida de lo posible el número de horas expresadas, por todas aquellas circunstancias técnicas sobrevenidas durante el desarrollo de la programación.

El servicio no tendrá carácter de exclusividad, de manera que **Turismo y Deporte de Andalucía** podrá contratar otros servicios para proyectos específicos.

Para cualquier **aclaración o consulta técnica** relativa a la presente licitación podrán dirigirse a:

- Lote 1 (PDLG): Antonio Quesada Ruíz– 697954300 – aquesada@andalucia.org
- Lote 2 (CDC): Rodrigo Molina Yeguas – 670940272 – rodrigomolina@andalucia.org
- Lote 3 (IIDDS): Rafael Barón Esquivias– 670 940 959 – rbaron@andalucia.org
- Lote 4 (CDH): Nicolás Bonilla Mora – 671568116 – nbonilla@andalucia.org

Málaga, 19 de julio de 2019.