



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte

Empresa Pública para la Gestión del Turismo
y del Deporte de Andalucía S.A.

PLIEGO 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 AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE TIRO OLÍMPICO. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Expediente: C101-10RB-0424-0033

Título: SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE TIRO OLÍMPICO

Código CPV: 79992000-4

MEMORIA JUSTIFICATIVA

Las Instalaciones Gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. necesitan de la subcontratación de los servicios auxiliares y atención al cliente para el desarrollo de la gestión de la atención de clientes directa/presencial en:

Instalación Deportiva de Tiro Olímpico
Carril de la Señorita, S/N
41900 Camas (Sevilla)

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 auxiliares para la organización y desarrollo de la gestión de atención de clientes y que habrán de desarrollarse en la Instalación Deportiva de Tiro Olímpico gestionada 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 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 auxiliares y de atención al cliente ajustados a las características, perfiles y horarios establecidos por la Dirección de la instalación, así como todas aquellas actividades dimanantes de la prestación del servicio definidas, incluyendo la coordinación del servicio, buena ejecución de este.

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.

Las descripciones de las funciones son con carácter orientativo y no limitativo, pudiendo incorporarse nuevas funciones a lo largo de la duración del contrato; no obstante, la Dirección de la instalación podrá establecer y orientar en las funciones y tareas principales que deberán cubrir los puestos de trabajos objeto del servicio.

De forma general la atención se realizará en español, no obstante, y en momentos puntuales se podrá solicitar que se realice 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.

Gestión de clientes.



El desarrollo de esta modalidad se puede realizar tanto en espacios deportivos como no deportivos, siendo las funciones con carácter descriptivo y no limitativo a destacar según el espacio las siguientes:

EN ESPACIOS NO DEPORTIVOS

- Información y atención de las actividades y servicios que se realicen/comercialicen/promocionen en la instalación. En cuales quiera de las formas y formatos (Presencial, Telefónica, Correo electrónico, RRSS, y cuales otros mejoren la atención, información y comercialización de los servicios)
- Información, orientación e inscripción para usar las galerías.
- 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.
- Soporte y atención en la prescripción, configuración, activación de cuantas aplicaciones, herramientas hardware o software implemente Turismo y Deporte de Andalucía para la mejora y gestión en su relación con los clientes y grupos de interés.
- Apoyo administrativo.
- Atención a los clientes, seguimiento, apoyo a la retención y consolidación de satisfacción, así como otros en cuantos medios/sistemas/herramientas establezca, determine, implemente o sugiera **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Funciones de auxiliares de portería. Control de paquetería si lo hubiera.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**. Así como gestión en las plataformas de CRM y Satisfacción que se establezcan.
- Recogida de documentos y tramitación de gestión integral de abonados.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.

EN ESPACIOS DEPORTIVOS

- Entrega, control y recepción del material deportivo y control de su uso por parte de los usuarios.
- Control y supervisión del estado de alta e inscripción de los clientes, usuarios y grupos de interés.
- 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: colocación de material deportivo, recepción de equipos, otros.
- Apertura y cierre, encendido y apagado del alumbrado, y control de entradas y salidas de los espacios deportivos, galerías y edificio en general.
- Almacenamiento, clasificación y control de los objetos perdidos.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**. Así como gestión en las plataformas de CRM y Satisfacción que se establezcan.
- 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.
- 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.
- Control, actualización y colocación de información de la instalación, en tabloneros de anuncios de las salas y espacios deportivos.
- Adecuación de las instalaciones (salas y aulas) ante actividades como cursos, charlas, y coloquios, deportivos.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

IMPORTANTE, el personal que se encuentre dentro de esta modalidad desarrollará su actividad y funciones indistintamente en cualquiera de los espacios.



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 se compromete a realizar 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.

Personal de atención: El personal de atención y en general aquel adscrito a la prestación del presente pliego deberá estar conforme a las normativas y leyes en vigor y de aplicación, así como cumplir con los requisitos detallados a continuación:

Las personas encargadas de desarrollar estas funciones dispondrán de cuantos programas informáticos, aplicaciones o soluciones de gestión, así como sistema o conjuntos (Herramientas electrónicas, equipamiento Hardware, POS, TPVs, Quioscos digitales, etc...) de ellos que determine **Turismo y Deporte de Andalucía** como necesario para conseguir los objetivos marcados en su estrategia de gestión y tendrán que contar con la siguiente experiencia y formación:

Imprescindible:

1. Título de Técnico Superior en Animación de Actividad Física y Deportiva, Técnico Deportivo Grado Medio o superior, en su defecto y situación a extinguir, Título de técnico de grado medio o superior en ciclos formativos de la rama administrativa o título de Bachillerato.
2. Formación en ofimática, hojas de cálculo, y bases de datos con nivel medio.
3. Formación en "Atención al cliente".
4. 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.
5. Empatía y habilidades comunicativas orientadas a la atención al público.
6. Personal con inglés nivel B1 durante los horarios de principal ocupación y demanda en las instalaciones.
7. Todo el personal tendrá que estar en posesión del Curso en Primeros Auxilios y RCP, con conocimiento en la utilización de desfibriladores portátiles tipo DESA. En caso que algún trabajador no lo tenga, 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.

Conveniente:

1. Formación orientada a la mejora de habilidades sociales.
2. Formación orientada a la mejora de resolución de conflictos.

Obligaciones Mínimas del Personal de atención: Para el buen funcionamiento del servicio, el Personal de atención 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/Guía del personal de las instalaciones deportivas, no siendo limitativas en su enumeración:

- Acudir al espacio asignado en la correspondiente instalación con puntualidad, respetando los horarios de apertura y cierre, atención a los clientes, así como de actividades, programas y eventos. La programación de los turnos del personal asignado al servicio de forma que permita la transmisión de información presencial entre el turno que finaliza y el que comienza.
- 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.
- Comunicar en tiempo y forma establecidos aquellas anomalías o desperfectos que puedan apreciar, bien sea en la instalación, en el desarrollo de alguna actividad, o en el equipamiento que se utiliza.
- Ofrecer a las personas usuarias un trato de forma correcta, diligente y amable, así como al personal de las instalaciones deportivas.
- No trasladar opiniones, ideas y conceptos contrarios a los objetivos de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Empatía y habilidades comunicativas orientadas a una atención y prestación del servicio deportivo de calidad y cercano, buscando la resolución de conflictos y la plena satisfacción del cliente.
- Actitud comercial en la información y explicaciones de los diferentes productos y servicios.
- Supervisión perfecto funcionamiento de espacios y equipamientos de servicio, comunicando convenientemente cualquier anomalía.
- Supervisar en su caso del cierre de espacios y apagado de luces y equipos de climatización al término del servicio.
- Realizar todas aquellas funciones que sean propias del servicio a prestar.
- 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.
- Disponer y mantener un cuaderno de avisos (Digital) y notas de la instalación donde se recojan todas las incidencias, comunicaciones, etc. para que todo el personal encargado de la instalación este informado de lo que sucede.
- Mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, 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.
- Hacer un uso de cuantos recursos Hardware y Software se pongan a su disposición o estén a disposición de forma adecuada, cuidadosa y confidencial en su aplicación.
- Aceptar el uso de biometría o cualquier otro elemento de validación e identificación única del trabajador para el logeo y/o acceso a las aplicaciones y sistemas que **Turismo y Deporte de Andalucía**, establezca, de forma que se minimicen y garantice protección a ciberataques, robo de información, etc.
- El personal deberá tener conocimiento, formación y entrenamiento en lo vinculado a los planes de emergencia y evacuación de la instalación deportiva. El personal deberá estar formado e informado de todas las cuestiones que le afecten a nivel de prevención de riesgos laborales.

Las instalaciones deportivas son espacios libres de humos, conforme a la normativa de aplicación, quedando EXPRESAMENTE PROHIBIDO fumar o usar vapeadores, pens, e-cigarros y/o sistemas de consumo de tabaco y productos similares por parte de los trabajadores dentro de ellas y su perímetro en los tiempos de descansos si dispusieran

Equipo de Coordinación: El servicio deberán estar coordinado por un Equipo de Coordinación, sin coste e incluido en el precio/hora. A tal efecto la empresa adjudicataria, indistintamente del personal adscrito a cada modalidad, dispondrá de un/a/os Coordinador/a/es Técnico/a general, que deberá estar en posesión de alguno de los siguientes títulos que se describen: Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. 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 atención a clientes 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 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. Debiendo acordar con la Dirección de la instalación los momentos presenciales en esta para el buen desarrollo y coordinación del servicio.
- Coordinar la ejecución diligente de los puestos de trabajos 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.
- 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 modalidades, corrigiendo posibles desviaciones y realizar una evaluación continua.
- Ejercer, a nivel técnico, de interlocución con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación.
- El Equipo de Coordinación 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.
- 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.
- Realizar funciones de análisis estadístico de perfil de uso de los clientes, apoyo a gestión de base de datos de clientes existentes o potenciales.
- 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.

Calidad del Servicio: Turismo y Deporte de Andalucía tiene entre sus objetivos dotar a los servicios auxiliares 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.- PROYECTO DE LOS SERVICIOS AUXILIARES Y DE ATENCIÓN.

La empresa adjudicataria elaborará y desarrollará un proyecto de los servicios auxiliares, que deberá ser presentado al responsable del contrato y aprobado por esta, en un plazo máximo de 30 días desde la firma del contrato. Dicho plan de mantenimiento se basará en la oferta presentada, que deberá actualizar o mejorar si es necesario en ese plazo establecido de 30 días.

Con carácter mensual la empresa adjudicataria deberá presentar una memoria de seguimiento, donde se recojan la actividad ejecutada en el desarrollo del servicio, desglose del personal que ha estado trabajando en la instalación, 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, propuestas de mejoras, 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.

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, SISTEMAS 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. Sistema de auricular y micro para la atención de llamadas telefónicas y liberando las manos para la operativa con ordenador/POS/TPV/Tablet/Smartphno/otro.
2. Equipo de intercomunicadores y manos libres con autonomía y alcance suficiente adaptado a cada instalación, para la interacción entre trabajadores y zonas.

El adjudicatario en coordinación con **Turismo y Deporte de Andalucía** y la Dirección, 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.

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.

Sistemas – Solución SaaS plataforma Atención al cliente: La Dirección de la instalación bajo la estrategia de la subdirección de instalaciones deportiva podrá indicar y trasladar la adquisición,



adaptación, implantación, actualización y mantenimiento/soporte de aquellas aplicaciones, software en la nube, CRMs, sistemas (hardware y Software) y cuales quiera otras integraciones necesarias y con criterio único por parte de **Turismo y Deporte de Andalucía** durante la vigencia del contrato en cuantía total igual a la estimada y recogida en la información de estimación del precio/hora del servicio dentro de lo recogido en los costes indirectos (SaaS plataforma Att Cliente). En este sentido la dirección de la instalación coordinará y trasladará las necesidades de contratación a la adjudicataria en base a las implantaciones, sistemas y desarrollo necesarios, así como el acceso a las soluciones tipo SaaS, XaaS, para la consecución del fin previsto.

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**.

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.

El procedimiento para cumplir con las estrategias de gestión en sus instalaciones, así como con su plan de transformación digital orientada entre otras, a la satisfacción de sus usuarios, disponibilidad on line de sus servicios y espacios, será de especial relevancia en el desarrollo del contrato, buscando una integración de la atención híbrida y creando espacios físico-digitales que mejoren la experiencia y satisfacción de los clientes.

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. Así como la conexión de cualquier tipo de periférico a los sistemas implantados en las instalaciones deportivas y n la red de la Junta de Andalucía, o la instalación de aplicaciones, software, etc...

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.

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 (digital y centralizado) 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 o cuando esta la requiera. 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. En ningún caso **Turismo y Deporte de Andalucía** entregará vestuario al personal de la empresa adjudicataria.

Quedará terminantemente PROHIBIDO el uso de dispositivos móviles de comunicación de cualquier tipología (Móviles, tablets, etc...) personales durante el desarrollo de la jornada laboral efectiva. La empresa adjudicataria establecerá un procedimiento en los 15 días posteriores a la firma del contrato, donde se recoja el protocolo de actuación y comunicaciones de emergencias personales, que deberá ser aprobado por la dirección de la instalación.

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.

La empresa adjudicataria llevará a cabo criterios de especialización en la asignación de puestos, que conlleven una mejora y optimización del servicio prestado.

Finalmente, las empresas deberán suscribir e implementar los protocolos que desde la dirección de la instalación se establezcan enfocados a modo global en los establecidos en la Agenda 2030 EU, a la reducción de emisiones de CO₂, reducción/eliminación del uso de papel y cualesquiera otras políticas de sostenibilidad ambiental que se dibujen en la estrategia de Turismo y Deporte de Andalucía durante la duración del contrato.

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, siendo el siguiente:

- lunes: Cerrado
- martes, miércoles, viernes y sábado: 8:00h a 18:00h
- jueves y Domingo: 8:00h a 15:00h

Los meses de junio y julio el horario del sábado es también de 8:00 a 15:00 y en agosto cerramos.

El número de horas que se estima son:

- 2024: 1.421 horas
- 2025: 2.423 horas
- 2026: 1.168 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.

La Dirección / Coordinación Deportiva de la instalación, 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 relativa a cuestiones técnicas, se deberá contactar con, email rbaron@andalucia.org