



Junta de Andalucía

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

MEMORIA JUSTIFICATIVA 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, GESTIONADA POR LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A.

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).

La finalidad de los trabajos a realizar es:

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 las instalaciones. 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 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.
- 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.
- 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, 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**. 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Realización del cobro de los servicios o reservas a través de los medios de pago que estén normalizados en la instalación.
- 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.
- 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.

El servicio será más desarrollado en el correspondiente pliego de prescripciones técnicas



Plazo de ejecución: 24 meses

PRESUPUESTO

Importe total (IVA excluido): 75.530,33 euros.

Cada uno de los apartados de esta memoria serán desarrollados en el correspondiente pliego de prescripciones técnicas y condiciones particulares.

Málaga, 22 de abril de 2024.