



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 DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL FRONT-DESK/RECEPCIÓN Y LIMPIEZA INTEGRAL 360º DE LA RESIDENCIA DE DEPORTISTAS CARTUJA CEAR, SEVILLA. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Expediente: C101-10RB-0524-0044.

Título: Contratación del servicio de gestión del front-desk/recepción y limpieza integral 360º de la Residencia de Deportistas Cartuja CEAR, Sevilla

Código CPV: 98340000

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
 - 1.2.1. Recepción, atención, conserjería e información.
 - 1.2.2. Limpieza Integral (general, adecuación y limpieza habitaciones).
- 1.3. PROGRAMA DE TRABAJO.
 - 1.3.1. Sobre la recepción y atención.
 - 1.3.1.1. Estructura organizativa: Funciones, recursos y organización.
 - 1.3.1.2. Diseño y distribución del espacio.
 - 1.3.1.3. Valores institucionales.
 - 1.3.2. Sobre la limpieza.
 - 1.3.2.1. Maquinaria, equipamiento, productos, herramientas y utensilios
 - 1.3.2.2. Recogida selectiva de residuos, reciclado y tratamiento.
 - 1.3.2.3. Control de legionella y plagas.
 - 1.3.2.4. Instalación de contenedores higiénicos femeninos.
 - 1.3.2.5. Cualificación y Formación.
- 1.4. COORDINACIÓN, EQUIPOS DE TRABAJO, UNIFORMIDAD, HORARIOS, PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN, COMUNICACIÓN, CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS, INSPECCIONES, RECURSOS.
 - 1.4.1. Coordinador designado y responsable del servicio.
 - 1.4.2. Equipos de trabajos
 - 1.4.3. Uniformidad.
 - 1.4.4. Horarios.
 - 1.4.5. Plan de emergencia y evacuación.
 - 1.4.6. Comunicación y otros materiales.
 - 1.4.7. Cumplimiento de normativa de PRL y Gestión de Residuos.
 - 1.4.8. Inspecciones, verificaciones y control técnico por parte de la empresa pública
 - 1.4.9. De los recursos facilitados por la Empresa Pública.
 - 1.4.10. Otras consideraciones.
- 1.5. CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 1.6. NÚMERO DE HORAS ESTIMADAS



1.1 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 de limpieza integral del edificio, así como de la recepción, (incluye consejería, recepción de paquetería e información) en la Residencia de Deportistas la Cartuja, ubicada en el CEAR de Remo y Piragüismo la Cartuja, sita en Isla de la Cartuja S/N. 41092 - Sevilla, instalación 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 deberán ofertar por todos los servicios de recepción y limpieza, no pudiendo hacerlo por servicios separados.

1.2 ÁMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El alcance del contrato comprende los siguientes servicios principalmente:

- Servicio de recepción, conserjería e información.
- Servicio de limpieza integral.

1.2.1. Recepción, atención, conserjería e información.

La atención a los alojados en la Residencia y los usuarios generales del edificio requiere de unos servicios de recepción (tanto de personas como de paquetería), conserjería e información adecuados. La función principal que va a tener este personal es la de proporcionar todo tipo de asistencia e información al cliente de la Residencia, debiendo tener un conocimiento amplio del funcionamiento global del edificio. Por ello las características principales que debe tener este personal debe ser la empatía, soltura e iniciativa para resolver los problemas de los clientes, saber coordinar otras áreas necesarias para el funcionamiento del edificio, debe manejar perfectamente las herramientas de la recepción, y, sobre todo, y por encima del resto debe ser una persona que reciba y atienda a los clientes con una gran amabilidad. No olvidemos que esta persona es la primera persona que nuestro cliente va a conocer o tratar. Las funciones que se establecen y se recogen deberán ser atendidas como mínimo tanto en español como en Inglés, sin detrimento de poder ser atendidas en otros idiomas, el nivel de idioma debe ser certificado por un organismo oficial y con un nivel al menos de B-2.

Entre los trabajos a realizar por el personal de la empresa adjudicataria serán, como mínimo y a modo descriptivo y no limitativos, los que se detallan a continuación:

- Acoger y recibir a los huéspedes comprobando su identidad mediante un sistema informatizado.
- Realizar el *check-in* y el *check-out* de los clientes (gestionar el Registro de Viajeros, asignar, grabar y entregar las llaves de las habitaciones, organizar distribución a los grupos, emitir las facturas de ventas, etc).
- Gestionar las reservas, no-shows y cancelaciones de las habitaciones realizadas por teléfono, por internet o por correo electrónico, coordinando con otros departamentos las entradas y salidas de clientes.
- Informar sobre la Residencia u otra necesidad que el cliente tenga sobre el CEAR.
- Mantener un control de las personas que entran y salen del establecimiento, usando la cortesía.
- Gestionar el libro de incidencias, para mantenimiento, para dirección, o para anotar y/o resolver las quejas y sugerencias de los clientes.
- Gestionar las tareas administrativas e informáticas propias del puesto.
- Realizar labores de información, con especial conocimiento en los servicios y actividades que se prestan en las Instalaciones Deportivas que gestiona Turismo y Deporte de Andalucía, así como los eventos que se puedan estar realizando en la ciudad y conocer la información básica de estos, su documentación, etc... que ayuden a prestar un servicio muy enfocado al deportista y deporte.
- Apoyo a la dirección para la coordinación general del inmueble.



- Listados de impagos, cargos, pendientes, etc...
- Recepción y gestión de la correspondencia y paquetería.
- Control de llaves: apertura y cierre del edificio.
- Atención y gestión del parking, control de barreras automáticas, altas de vehículos, etc.
- Custodia y control de caja y cuadro en los cambios de turno.
- Coordinará con el resto de trabajadores y áreas de trabajo especialmente con la vinculada al servicio de habitaciones y mantenimiento las incidencias y/o peticiones que puedan trasladarle los clientes, así como coordinar las salidas/entradas de las habitaciones con el servicio de habitaciones para optimizar los tiempos de limpieza, ocupación, etc...buscando un servicio de calidad y eficiente. Listados a pisos, estadillos y posibles peticiones de servicio de restauración, ordenes de servicio a la coordinación, etc...
- Elaborarán e implementarán de cara al cliente aquellas acciones y actividades de promoción, dinamización, retención, marketing, etc... que desde la dirección de la Residencia se establezcan y se determinen.
- Coordinación con las peticiones de las comercializadoras externas de habitaciones y agencias.
- Necesidades de producción y colaboración en servicios y eventos propios.
- Comercializarán todo aquellos productos y servicios que desde la Dirección de la Dirección y Turismo y Deporte de Andalucía establezca y en general cuantas acciones y proyectos se recojan en los Planes Estratégicos de gestión se desarrollen.
- Elaboración de informes de ocupación, de tablas y otros documentos propios de su gestión.
- Aquellos otros que estén relacionados con la naturaleza de su puesto, o que se determinen por la dirección de la Residencia.

1.2.2. Limpieza Integral (general, adecuación y limpieza habitaciones).

La Residencia de Deportistas la Cartuja consta planta baja, y tres plantas. La planta baja de hall, recepción, oficinas de recepción, restauración, ascensor, pasillos, aseos, salones y oficinas, almacenes para limpieza y office. En las plantas, primera a tercera, se distribuyen 108 habitaciones de varios tipos: dobles, triples y múltiples, así como espacio para lavandería automatizada de los clientes, pasillos de distribución y escaleras.

La superficie aproximada en metros cuadrados de las zonas del Centro, objeto de la prestación del servicio de limpieza, es la siguiente:

1. Planta baja (excluida zona de cocina y comedor) 855,00 m²
 2. Planta primera 945,00 m²
 3. Planta segunda 1.102,66 m²
 3. Planta tercera 1.102,66 m²
- TOTAL 4.005,32 m²

La prestación del servicio de limpieza integral comprenderá a modo descriptivo y no limitativo:

- Limpieza integral de la Residencia incluyendo las habitaciones, pasillos, hall y recibidores, aseos, oficinas, salones y otras dependencias/zonas.
- Suministro y dotación de maquinaria, equipamiento, material, productos, útiles, fungibles, así como contenedores para residuos del edificio.
- Recogida selectiva de residuos, selección en los tipos de contenedores y traslado a los puntos de recogida.
- Instalación de contenedores higiénicos femeninos.

Quedan excluidos los trabajos de limpieza de los locales técnicos de las instalaciones, como son almacenes de las instalaciones que contengan sustancias y/o maquinaria/herramientas que puedan generar situaciones de peligro, local de caldera, etc.

Así mismo, quedan excluidas de esta licitación la limpieza de las dependencias de cocina, cafetería ni comedor, que son responsabilidad de la adjudicataria de restauración.



1.3 PROGRAMA DE TRABAJO.

La empresa adjudicataria presentará un **PROGRAMA DE TRABAJO** dentro de los 15 días siguientes a la formalización del contrato que se basará en la oferta presentada, y que deberá actualizar o mejorar si es necesario en ese plazo establecido de 15 días. El citado documento contendrá la programación de los trabajos de acuerdo con la oferta y con las especificaciones técnicas que para la prestación los servicios se establecen en el presente pliego no pudiendo contravenir las ni modificarlas en ningún caso sin la autorización del responsable del contrato. Una vez comience el servicio, el programa de trabajo podrá ser modificado, ampliado y recoger en cualquiera de los casos todas aquellas indicaciones que establezca la dirección de la Residencia y/o Turismo y Deporte de Andalucía. Para su implementación y validez a todos los efectos deberá estar consensuado y aprobado por la dirección de la Residencia.

En dicho Programa de Trabajo vendrán recogidos a modo descriptivo y no limitativo, lo siguiente:

- Distinción de los dos capítulos diferentes de Recepción por un lado y de Limpieza por el otro.
- Para ambos capítulos se presentará una descripción detallada de: calendario de trabajo con turnos de trabajo, horarios, funciones, organigrama, medios a emplear, fórmulas de evaluación y control de tareas, otra información útil para planificar los trabajos de la adjudicataria.
- Uniformidad del personal de ambos capítulos.
- En el caso específico del Programa de Trabajo de Limpieza:
 - o Actuaciones a realizar en las superficies a limpiar, desglosando las tareas de limpieza a realizar de forma ordinaria, general y especial, describiendo la metodología a seguir, frecuencias mínimas a establecer, elementos afectados, productos a aplicar específicos, maquinaria, recursos, etc.
 - o Desglose del suministro, y utillaje, reposición de fungibles y de la maquinaria, así como del mantenimiento de esta.
 - o Relación de los productos de limpieza a usar, ficha de producto conforme a la regulación legal que le sea de aplicación, así como la adecuación para la limpieza de las superficies y elementos de una Residencia deportiva.
- Todas aquellas que sean necesarias para una prestación del servicio eficiente y de calidad.
- Se prestará especial atención en el uso de productos que sean especialmente respetuosos con el medioambiente, con certificación ecolabel, que reduzcan el consumo de agua necesaria para su aplicación, así como que no interfieran o puedan producir por su contacto con los deportistas en posibles intoxicaciones, irritaciones de piel/mucosas, reacciones alérgicas o generen falsos positivos por residuos de elementos considerados como doping considerados por la AMA.

El Programa de Trabajo es un documento vivo, desde que se comienza la prestación del servicio hasta la extinción de éste. Por lo tanto, podrá ser modificado a instancias de parte y en las mismas condiciones que para su aprobación. La firma final que prevalece será la del responsable del contrato y/o director de la Residencia, lo que significa que, si la adjudicataria pretende una modificación del programa de trabajo, no podrá llevarla a cabo sin la autorización del responsable del contrato y/o director que tendrá la última palabra.

1.3.1. Sobre la recepción y atención

El programa de trabajo de recepción deberá contemplar los siguientes apartados:

1.3.1.1. Estructura organizativa:

La estructura de organización es un aspecto fundamental para definir cómo va a funcionar la Residencia en general y la recepción en particular: se definirá la jerarquía, la cadena de mando, el organigrama y la relación con otros departamentos, las funciones y los servicios, los recursos a



emplear, espacios de trabajo, relaciones con otros departamentos, procedimientos y protocolos de funcionamiento, etc.

Se tendrá especial dedicación a los turnos de trabajo, horarios, calendario anual, sistema de cubrición de bajas, vacaciones y otras incidencias laborales.

1.3.1.2. Sobre la imagen general de la recepción, los valores deportivos e institucionales, y la imagen y tipo de atención que deben prestar los trabajadores a los clientes.

Todos los trabajadores de la Residencia deben ayudar a que se transmita a los clientes que acceden a ella, los valores del deporte y el espíritu deportivo, del alto nivel y alto rendimiento. Es por ello que la adjudicataria se adaptará a esta filosofía de gestión, y ayudará a la dirección de la Residencia y/o Turismo y Deporte de Andalucía, a respetar estos valores que serán exigidos a su personal durante la vigencia del contrato.

Además, la adjudicataria deberá instruir a su personal para que desarrolle su trabajo en un ambiente dinámico, alegre, funcional y adecuado a una Residencia de deportistas, de forma que se posibilite una mejora constante para que el personal desarrolle una actitud constante de agradar a la clientela.

Para dirimir las posibles incidencias que puedan ocurrir, siempre se recurrirá a la normativa en vigor de la Residencia, y si no se recoge la casuística concreta el trabajador deberá resolver basándose en la filosofía comentada.

1.3.1.3. Cualificación y Formación.

Las personas encargadas de desarrollar estas funciones dispondrán de programas/aplicaciones informáticas (PMS, Channel Managers, Keyrecords, etc...) de gestión de alojamientos y habitaciones facilitadas por **Turismo y Deporte de Andalucía** y tendrán que contar con la siguiente experiencia y formación:

Imprescindible:

1. Título de Técnico Superior en gestión de alojamientos turísticos, Técnico en turismo 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. El personal objeto a subrogar que no disponga de la formación descrita, deberá actualizarse; y en todo caso todo personal que se incorpore o sustituya al existente deberá cumplir con estos requisitos.
2. Formación en ofimática, hojas de cálculo y bases de datos con nivel medio/alto.
3. Formación en "Atención al cliente".
4. Conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en la Residencia, así como de los espacios, las practicas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa de las IIDD de Sevilla, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
5. Empatía y habilidades comunicativas orientadas a la atención al público y a generar una experiencia en la estadía global.
6. Uso y manejo de Desfibriladores tipo DESA.
7. Primeros auxilios y plan de evacuación de edificios.

Conveniente:

1. Formación en mejora en los procesos de recepción hotelera, bienvenida, acogida y aplicación de nuevas tecnologías.
2. Formación orientada a la mejora de habilidades sociales.
3. Formación orientada a la mejora de resolución de conflictos.



1.3.2. Sobre la Limpieza

Quedan incluidas en el ámbito del servicio de limpieza todas aquellas superficies no específicamente indicadas como contenido o continente dentro del edificio de la Residencia (a excepción del espacio que ocupa la adjudicataria de restauración). Igualmente queda incluida la limpieza general de las oficinas del edificio.

En el Programa de Trabajo se incluirá como mínimo la siguiente limpieza mínima que se debe realizar a cada espacio, pudiéndose alterar a petición del responsable del contrato, dirección de la empresa y/o Turismo y Deporte de Andalucía:

Lo detallado a continuación se establece a modo descriptivo, de referencia, mínimo y no limitativo:

ESPACIOS DESTINADOS A HABITACIONES. Se entenderá que los lugares tipificados como habitaciones, la limpieza ordinaria abarcará:

- 1) Ventilación.
- 2) Ordenar la habitación.
- 3) Camas: retirar o colocar la lencería de camas, voltear colchones (cuando proceda), acomodar almohadones y otros elementos, estirar bien colchas o edredones, etc.
- 4) Desempolvar con productos adecuados.
- 5) Vaciado y adecuación de papeleras.
- 6) Retirar a lavandería la ropa sucia de cama o de baño.
- 7) Revisión de reguladores de agua para comprobar que funcionan correctamente.
- 8) Reposición de bolsas en papeleras.
- 9) Reposición de consumibles, jabón, toallas de celulosa, papel higiénico.
- 10) Limpieza y desinfección de pavimentos y rejillas de evacuación de agua.
- 11) Limpieza y desinfección de mobiliario; sanitarios, espejos, grifos, portarrollos, escobilleros, escobillas, señalética, etc.
- 12) Limpieza y desinfección de carpintería y sus elementos; puertas, pestilleras, ventanas.
- 13) Limpieza y desinfección de paramentos verticales.
- 14) Eliminación de publicidad en paramentos o muebles que no haya sido posicionada por la Turismo y Deporte de Andalucía.
- 15) Comprobar luces, puertas, ventanas, cortinas y demás elementos para verificar su funcionamiento e informar a la responsable y a recepción de los desperfectos para que se dé traslado a mantenimiento.
- 16) Montaje del carro y organización de sus enseres de trabajo, lencería de camas, etc.
- 17) Custodia y entrega de llaves maestras.
- 18) Todas aquellas que se determinen y que estén relacionadas con la naturaleza de su puesto.

Según lo establecido en el Programa de Trabajo se procederá a la limpieza de los extractores de aire, de los vidrios de carpinterías, cristalerías y ventanas, siempre y cuando, la superficie a limpiar, esté a una altura inferior a 4 metros sobre el plano de trabajo bimensualmente y al menos dos veces al año se procederá a la limpieza de: las luminarias, contenedores, de las rejillas de extracción, ventilación y climatización. No obstante, estas cadencias podrán ser modificadas en el Programa de Trabajo a petición del responsable del contrato.

ESPACIOS OFICINAS. Se entenderá que los lugares tipificados como oficinas, la limpieza ordinaria abarcará:

- 1) Vaciado de papeleras
- 2) Reposición de bolsas en papeleras
- 3) Limpieza y desinfección de las superficies o planos de trabajo.
- 4) La limpieza y desinfección de pavimentos
- 5) Limpieza y desinfección del mobiliario; felpudos, estanterías, cuadros, botoneras, percheros y paragüeros, señalética, cartelería, medios de extinción de incendios y teléfonos.
- 6) Todas aquellas que se determinen.



Se procederá a la limpieza de los vidrios de carpinterías, cristaleras y ventanas, siempre y cuando, la superficie a limpiar esté a una altura inferior a 4 metros sobre el plano de trabajo. Una vez al mes se limpiarán con productos específicos bajo el criterio del fabricante las pantallas de visualización de datos y al menos dos veces al año se procederá a la limpieza de: luminarias, rejillas de extracción, ventilación y climatización, resto del mobiliario, sillas; moquetas, mamparas divisorias y tratamientos de abrillantado y/o pulido a los suelos. No obstante, estas cadencias podrán ser modificadas en el Programa de Trabajo a petición del responsable del contrato.

ESPACIOS DESTINADOS A ASEOS. Se entenderá que los lugares tipificados como aseos, la limpieza ordinaria abarcará:

- 1) Vaciado de papeleras
- 2) Vaciado de contenedores higiénicos en los aseos de señora.
- 3) Reposición de bolsas en papeleras.
- 4) Reposición de consumibles, jabón, toallas de celulosa, papel higiénico, etc.
- 5) Limpieza y desinfección de mobiliario; sanitarios, espejos, grifos, portarrollos, escobilleros, escobillas, señalética, etc.
- 6) Limpieza y desinfección de carpintería y sus elementos; puertas, pestilleras, ventanas.
- 7) Limpieza y desinfección de paramentos verticales
- 8) Limpieza y desinfección de pavimentos.
- 9) Eliminación de publicidad en paramentos o muebles que no haya sido posicionada por la Empresa Pública
- 10) Todas aquellas que se determinen.

Se procederá a la limpieza de los extractores de aire, de los vidrios de carpinterías, cristaleras y ventanas, siempre y cuando, la superficie a limpiar, esté a una altura inferior a 4 metros sobre el plano de trabajo al menos trimestralmente. No obstante, estas cadencias podrán ser modificadas en el Programa de Trabajo a petición del responsable del contrato.

ESPACIOS DESTINADOS A HALL, ESCALERAS, PASILLOS Y OTRAS ZONAS DE PASO. La limpieza ordinaria abarcará:

- 1) Limpieza de mobiliario de hall, como sillones, mesas, sillas, tv, estanterías, librerías, etc.
- 2) Vaciado de papeleras
- 3) Reposición de bolsas en papeleras
- 4) Limpieza de pavimentos
- 5) Limpieza y desinfección de mobiliario; espejos, percheros, cuadros, señalética, mamparas divisorias, felpudos y medios de extinción de incendios, botoneras, etc.
- 6) Limpieza de carpinterías
- 7) Limpieza de mobiliario
- 8) Riego de plantas de macetas y recogida del agua sobrante.
- 9) Todas aquellas que se determinen

Según lo establecido en el Programa de Trabajo se procederá a la limpieza una vez al mes se limpiarán con productos específicos bajo el criterio del fabricante las pantallas de visualización de datos. Una vez al trimestre se procederá a la limpieza de los extractores de aire, quincenalmente se procederá a la limpieza de los vidrios de carpinterías, cristaleras y ventanas, siempre y cuando, la superficie a limpiar, esté a una altura inferior a 4 metros sobre el plano de trabajo y dos veces al año se procederá a la limpieza de: luminarias, rejillas de extracción, ventilación y climatización, semanalmente resto del mobiliario; estanterías, contenedores, etc. Y semestralmente tratamientos de abrillantado y/o pulido a los suelos. No obstante, estas cadencias podrán ser modificadas en el Programa de Trabajo a petición del responsable del contrato.



ESPACIOS SALAS. Se entenderá que los lugares tipificados como salas, la limpieza ordinaria abarcará:

- 1) Vaciado de papeleras
- 2) Reposición de bolsas en papeleras
- 3) Limpieza y desinfección de pavimentos
- 4) Limpieza y desinfección de mobiliario; sillas, mesas, pizarras, perchas, señalética, medios de extinción de incendio, cartelería, cuadros y cualquier otro tipo de mueble o elemento para el ejercicio de la actividad.
- 5) Limpieza y desinfección de carpintería y sus elementos; puertas, ventanas.
- 6) Limpieza y desinfección de paramentos verticales
- 7) Eliminación de publicidad en paramentos o muebles que no haya sido posicionada por la empresa pública
- 8) Todas aquellas que se determinen.

Según lo establecido en el Programa de Trabajo se procederá a la limpieza una vez al mes se limpiarán con productos específicos bajo el criterio del fabricante las pantallas de visualización de datos. Una vez al trimestre se procederá a la limpieza de los extractores de aire, quincenalmente se procederá a la limpieza de los vidrios de carpinterías, cristaleras y ventanas, siempre y cuando, la superficie a limpiar, esté a una altura inferior a 4 metros sobre el plano de trabajo y dos veces al año se procederá a la limpieza de: luminarias, rejillas de extracción, ventilación y climatización, semanalmente resto del mobiliario; estanterías, contenedores, etc. Y semestralmente tratamientos de abrillantado y/o pulido a los suelos. En estos espacios podrán existir de forma regular equipamiento deportivo, megafonía y de otra índole técnica, su limpieza se determinará y establecerá conforme a las necesidades, especificaciones del equipamiento y cuantas consideraciones se puedan establecer por la dirección de la instalación y/o Turismo y Deporte de Andalucía. No obstante, estas cadencias podrán ser modificadas en el Programa de Trabajo a petición del responsable del contrato

ESPACIOS ALMACENES. Se entenderá que los lugares tipificados como almacenes no incluyen las superficies correspondientes a dependencias de locales específicamente técnicos, como los cuartos de maquinaria de ascensores, cuartos de maquinaria en general y cualesquiera otros de similares características cuya limpieza esté a cargo del personal del servicio de mantenimiento o de personal especializado. La limpieza ordinaria de almacenes abarcará:

- 1) Vaciado de papeleras
- 2) Reposición de bolsas en papeleras
- 3) Limpieza y desinfección de pavimentos
- 4) Orden general.
- 5) Limpieza del material existente en la zona de almacén (cuando proceda).
- 6) Limpieza de material específico como cartelería, barandillas y señalética, etc.
- 7) Todas aquellas que se determinen.

Según lo establecido en el Programa de Trabajo se procederá a la limpieza una vez al trimestre se procederá a la limpieza de los extractores de aire, quincenalmente se procederá a la limpieza de los vidrios de carpinterías, cristaleras y ventanas, siempre y cuando, la superficie a limpiar, esté a una altura inferior a 4 metros sobre el plano de trabajo y dos veces al año se procederá a la limpieza de: luminarias, rejillas de extracción, ventilación y climatización, semanalmente resto del mobiliario; estanterías, contenedores, etc. Y anualmente tratamientos de abrillantado y/o pulido a los suelos. No obstante, estas cadencias podrán ser modificadas en el Programa de Trabajo a petición del responsable del contrato



ESPACIOS EXTERIORES DE TRÁNSITO. Se entenderá por espacios exteriores de tránsito el acerado y porche de entrada, así como los alrededores inmediatos del edificio incluido los espacios destinados a suministro de restauración. Está excluido el parking. La limpieza ordinaria abarcará:

- 1) La limpieza de pavimentos exteriores con agua a presión y/o productos adecuados.
- 2) Limpieza de alfombrilla de entrada, así como de rejillas de recogida de aguas y otras zonas.
- 3) Limpieza y recogida de residuos en pequeños alcorques, arriates, parterres y/o superficies blandas.
- 4) Limpieza de mobiliario urbano, cristales exteriores y otros elementos.
- 5) Eliminación de publicidad en paramentos o muebles que no haya sido posicionada por la Empresa Pública.
- 6) Otros relacionados con los espacios y se determinen.

Una vez al mes se procederá a la limpieza de barandillas, luminarias y mobiliario, tales como bancos, señaléticas, etc. No obstante, estas cadencias podrán ser modificadas en el Programa de Trabajo a petición del responsable del contrato.

1.3.2.1. Maquinaria, equipamiento, productos, herramientas y utensilios

Dentro del precio del contrato estará incluido y serán por cuenta del adjudicatario la aportación de maquinaria de limpieza, equipamiento para la prestación general y adaptado a lo solicitado por el licitador, necesario y sus repuestos, accesorios, el material fungible, reposiciones y todo cuanto sea propio de la prestación del servicio de limpieza llave en mano, a excepción de los consumibles de operación, como la energía eléctrica y agua.

Además de este material y maquinaria ya establecido, podrá incorporarse todo aquel que se haya incorporado y establecido en el Plan de trabajo. En el desarrollo de la duración de contrato, la Dirección de la instalación podrá solicitar aquella incorporación y/o sustitución de maquinaria o sistemas de limpieza que afecte a la Residencia o que mejoren la eficiencia, mejora, optimización y calidad del servicio incorporándose al plan de trabajo establecido.

La empresa adjudicataria deberá aportar en los primeros 15 días desde la firma del contrato, el material y maquinaria necesaria para la correcta ejecución del servicio.

Los siguientes suministros de productos consumibles, así como su reposición, serán igualmente a cargo de la empresa adjudicataria, lo descrito a continuación es solo enunciativo a modo descriptivo, con carácter mínimo y no limitativo:

DE LA LIMPIEZA

De forma general se prestará especial atención, obligación, de suministrar y utilizar productos que contemplen, certificados ecolabel o certificaciones EEE, papel reciclado, etc., así como la utilización de sistemas híbridos de desinfección, como la implementación de sistemas de generación de Ozono en Agua útil para el uso como desinfectante en proporción al menos de 1.2mg/litro (p.e: Ecostep Agua, Ecofrog avatar...). De igual forma se ha de establecer compromiso de minimizar y reducir al máximo el número de envases de plásticos, aerosoles, etc., buscando soluciones de concentrados siempre que sea posible y ajustadas a normativa, así como suministros de proveedores y fábricas de proximidad, considerándose proximidad distancias no superiores a 100 kms. La proporción mínimas de productos con certificación ecolabel o EEE al menos será de un 80% del total de los productos consumidos y suministrados. De igual modo, será obligatorio presentar un documento específico y detallado de las estrategias de sostenibilidad, reducción de residuos, eficiencia energética del equipamiento, compromiso de reducción de agua, etc.... por parte de la adjudicataria conforme a lo establecido en la Agenda 2030.

Rollos de papel higiénico, al menos serán de grosor doble (doble capa) preferente mente grosor triple, textura del papel lisa y suave, con hojas pre-cortadas de al mínimo 17 cms/hoja, color blanco, anti-atascos de tuberías.



Jabón. En todos sus formatos en los aseos, al menos ha de ser PH neutro, con efecto suavizante en la piel, dermatológicamente testado. El olor/fragancia/aroma será determinado y/o personalizará según el criterio que establezca turismo y deporte de Andalucía, así como el color.

Toallas de papel en los aseos que tengan dispensadores permanentes existentes, al menos serán de grosor doble (doble capa) preferente mente grosor triple, textura del papel lisa o gofrada y suave, color blanco, tipo folding/rollo dependiendo del dispensador, calidad Premium/advance, y no generará atrapamiento, bloqueo, obstrucción del dispensador al arrastrar al exterior con las manos mojadas/húmedas.

Bolsas para residuos. En todos sus formatos, serán al menos fabricadas con un 55% de plástico reciclado post consumo (PCR), en rollos de fácil uso para recudir tiempos de vaciado y colocación, con cierres reforzados para evitar rasgaduras y derrames. Garantizando que permanezcan intactas durante su manipulación y gestión de los residuos.

Ambientadores de olor en aseos y pasillos de planta. En todos sus formatos. Han de contener neutralizadores de olor para eliminar el mal olor y no enmascararlo con el aroma/fragancia, de forma que generen siempre una sensación de frescor en los espacios en los que se apliquen y usen. No han de ser inflamables ni presurizados en su contención/formato. El olor/fragancia/aroma será determinado y/o personalizará según el criterio que establezca turismo y deporte de Andalucía.

Desinfectantes permanentes en urinarios e inodoros, preferentemente de origen biológico, con acción bactericida, y eliminación de urea, sarro. Biodegradables. El olor/fragancia/aroma será determinado y/o personalizará según el criterio que establezca turismo y deporte de Andalucía.

Limpiametales, deberán estar conformes a lo establecido y recomendado por el fabricante para no dañar la superficie y acapados donde sea de aplicación. No obstante, deberán limpiar y abrillantar todo tipo de metales, con capacidad de prolongar el tiempo de brillo y con capacidad de eliminar suciedad, grasas/aceites sin rayar o alterar la superficie de aplicación.

Desincrustantes, Desengrasantes y otros productos específicos. Se ajustarán a las superficies y prescripciones del fabricante/producto para su aplicación adecuada y siempre serán inocuos y no generarán daños estéticos, estructurales ni funcionales en las superficies/zonas de aplicación.

Dispensadores de gel/spray/difusor de antiséptico desinfectante/biocida con la higiene human incorporando clorhexidina o principio activo de característica similares en la proporción establecida por la dirección de la instalación y rollos de papel en salas deportivas al menos serán de grosor doble (doble capa) preferente mente grosor triple, textura del papel lisa o gofrada y suave, color blanco, tipo folding/rollo dependiendo del dispensador de existir, calidad Premium/advance, y no generará atrapamiento, bloqueo, obstrucción del dispensador al arrastrar al exterior con las manos mojadas/húmedas. El antiséptico no generará alteración de los acabados en su aplicación en equipamiento deportivo, como pueden ser las bicicletas de cicloindoor, equipamiento cardiovascular y/o de peso libre/tapizados/agarres.

Productos específicos para la limpieza de pantallas de visualización de datos, se ajustarán y estarán elaboradas específicamente para el objeto y fin de la limpieza y siempre se ajustarán a lo establecido por el fabricante. En lo referente a las pantallas táctiles, se limpiarán con productos específicos para este tipo de superficies, garantizando la eliminación de manchas y grasa/suciedad, así como aplicando capa protectora que mejore el rendimiento, la reducción de huella dactilar en pantalla y mejora de la reactividad de la pantalla y su prolongación de uso y limpieza.

Otros materiales de naturaleza similar o equivalente a los descritos anteriormente

Todos aquellos productos necesarios para seguir las recomendaciones del fabricante en el tratamiento, limpieza y cuidado del equipamiento, superficie, material, etc... Especialmente en los vinculados por su alta especialización.



DEL EQUIPAMIENTO Y EXPENDEDORES HIGIENICO SANITARIO

Dotar de papeleras higiénicas a todos los aseos y de contenedores higiénicos femeninos a todos los servicios femeninos y de minusválidos. Los contenedores deben incorporar un pedal, un cierre de seguridad y doble tapa que evite la visión del contenido, manipulación y el riesgo de infecciones. Debe incorporar en su interior algún desinfectante que inhiba bacterias, hongos y virus. El cambio de contenedores se realizará, siempre que sea preciso por el llenado de los mismos, por empresa autorizada para la eliminación de este tipo de residuo. Se considerará en todo el equipamiento vinculado a dar servicio a la instalación en el apartado de limpieza, la sustitución por deterioro o rotura.

Dosificadores de jabón y gel desinfectante; incluyendo protector de suelo.
Portarrollos papel de mano e higiénicos (Incluida la sustitución por deterioro o rotura)
Maquina bactericida en urinarios e inodoros
Secadores de manos eléctricos
Escobillas
Papeleras

Maquinaria ambientador y neutralizador de olores constante y automatizado de fragancia/aromas/esencias.

Dispensadores de papel higiénico y de manos y en general cuales otro equipamiento necesario para la prestación del servicio adecuadamente conforme a lo establecido por la dirección de la instalación.

La disposición por cuenta de la empresa adjudicataria de: Los productos químicos de limpieza, desinfección y desodorización, materiales, útiles de trabajo, vestimenta, prendas de seguridad, maquinaria, herramientas manuales o electromecánicas, medios auxiliares, permisos, tasas e impuestos, que sean precisos para realizar los trabajos de limpieza descritos.

La gestión de residuos orgánicos e inorgánicos no clasificados como residuos peligrosos o sustancias peligrosas que se generen en las instalaciones deportivas, hasta su deposición en los puntos de recogida municipales, de acuerdo al Decreto 397/2010, de 2 de noviembre por el que se aprueba el Plan Director Territorial de Gestión de Residuos No Peligrosos de Andalucía 2010-2019, a las normas municipales y a las de la compañía municipal gestora de residuos correspondiente. Así como el cumplimiento de cuanta disposición y normativa haya de cumplirse por actualización normativa durante la duración del contrato y sus prorrogas.

La gestión de residuos o sustancias peligrosas generadas por la actividad de la limpieza según estipulaciones del: Decreto 73/2012, de 22 de marzo y la Ley 7/2007 de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental, en la Ley 22/2011 de 28 de julio de Residuos y Suelos Contaminantes, y al Decreto 7/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Plan de Prevención y Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía 2012-2020. Así como el cumplimiento de cuanta disposición y normativa haya de cumplirse por actualización normativa durante la duración del contrato y sus prorrogas.

En los locales en que concurra público durante los trabajos de limpieza, en ningún caso se abandonarán o depositarán productos de limpieza fuera del control visual del personal de la empresa adjudicataria.

En relación con las alfombras, cortinas, moquetas, sillas de trabajo tapizadas y felpudos se procederá a una limpieza profunda con máquinas limpiadoras de moquetas y tejidos de tipo industrial/profesional y con productos específicos y especializados que no alteren sus colores y fibras, eliminando todo rastro de polvo, ácaros... incidiendo en la disminución de sintomatología alérgica.



Los biocidas a emplear generalmente estarán incluidos en el grupo I "Desinfectantes y biocidas generales" del Anexo V del Real Decreto 1054/2002 de 11 de octubre. No obstante, la empresa adjudicataria será responsable del cumplimiento de las estipulaciones incluidas en el R.D. 830/2010, de 25 de junio "Capacitación para la realización de tratamientos con biocidas", que le sean de afección y en general de la legislación sanitaria y de seguridad y salud en referencia a estos productos.

Las superficies vidriadas situadas a más de 4 metros, siempre en el interior del edificio, se limpiarán al menos una vez al semestre. La empresa adjudicataria deberá disponer a su costa los medios auxiliares que sean necesarios para realizar estas tareas. Estos trabajos son desarrollados en altura, por lo que la empresa adjudicataria deberá de cumplir con los requisitos que el ordenamiento jurídico vigente dispone en materia de prevención de riesgos labores. Estos trabajos en altura lo podrán subcontratar la empresa adjudicataria a otra empresa que disponga de trabajadores formados en el desarrollo de éstos trabajos, cuyo coste será a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria especificará en el Programa de Trabajo los productos, de forma que permita distinguir claramente la calidad de los mismos, tales como:

- Papel higiénico, característica (capas, calidad de la celulosa, etc...)
- Papel toalla.
- Gel de manos.
- Ambientadores.
- Material vario y útiles como fregonas, mopas, escobas, recogedores, carros, bolsas de basura, etc.
- Cualquier otro no específicamente detallado que sea necesario para el buen desarrollo del servicio.

Dichos productos deberán ser propuestos por la empresa adjudicataria y aprobados por el responsable del contrato. **Turismo y Deporte** se reserva el derecho a requerir el cambio, en cualquier momento, de cualquiera de los productos mencionados en los párrafos anteriores cuando considere que existen otros que ofrecen mejores características, sin modificación del importe presupuestado por la empresa adjudicataria. El adjudicatario debe cuidarse que los productos de limpieza que proponga no supongan deterioro alguno para la Residencia o su mobiliario, ni sean nocivos en cualquiera de sus posibilidades para los clientes, especialmente se ha de considerar que los clientes que se alojarán en la Residencia son deportistas de alto nivel y cualquier producto, equipamiento, elemento puede generarle alguna interacción que puede mermar su rendimiento deportivo, es por ello que se ha de ser muy cuidadoso en la aplicación y selección de los productos a utilizar por parte de la adjudicataria, además de lo anterior, además no han de ser nocivos con el medio ambiente o que se desaconsejen por la Administración Andaluza, Española o Europea, y o entidad de prestigio deportivo como CSD, COE, COI, WADA o similar.

El adjudicatario llevará el control y guarda del almacén de todos los productos consumibles que se utilizan para el desarrollo del servicio de limpieza del Centro, manteniendo permanentemente el nivel de los mismos con objeto de que no se produzca la falta de alguno de ellos con las consiguientes disfuncionalidades.

1.3.2.2. Recogida selectiva de residuos, reciclado y tratamiento.

En el Programa de Trabajo del adjudicatario se reflejará la recogida diaria de todos los residuos urbanos o asimilables a urbanos, transportándolos al lugar establecido para ello por el organismo competente.

Si a pesar de esta recogida normal se produjesen acumulaciones de basuras, la empresa adjudicataria cuidará que los contenedores de los diferentes concesionarios municipales de limpieza o similares se retiren cuantas veces sea necesario para evitar que estos lleguen a colmatarse.



El incumplimiento de la recogida de residuos y el no evitar que se produzcan acumulaciones de basura se considerarán faltas graves a los efectos de aplicar las sanciones que se prevén en este Pliego. Asimismo, la persona que ejerza de responsable del servicio de la empresa adjudicataria deberá comunicar a las Empresas Municipales de limpieza o similares, el número y tipo de contenedores que pueden estar deteriorados o tengan algún problema, rotura o fallo. Así mismo es responsable de la limpieza general del espacio destinado a los contenedores, que no queden bolsas fuera de estos y comunicar las deficiencias de los mismos para su reparación o sustitución por otros.

La empresa adjudicataria está obligada a asegurar la segregación de los residuos, comunicar cada vez que haya una retirada la cantidad en Kilogramos de cada uno de los residuos y el punto de vertido, acreditándolo con los documentos necesarios para ello. La empresa adjudicataria estará acreditada como gestor autorizado y en caso contrario deberá subcontratar este servicio con una empresa gestora autorizada.

Se cuidará extremadamente que, en el traslado de las bolsas, éstas o su contenido no lleguen a caer en los viales, retirándose inmediatamente los vertidos por el personal que las transporte o manipule. Cualquier sanción derivada del incumplimiento de esta norma corresponderá a la adjudicataria. La adjudicataria estará obligada a mantener y a implementar en su caso el sistema de recogida selectiva para los siguientes residuos producidos, adaptado al Centro:

- Papel y cartón.
- Vidrio
- Plásticos (bolsas...), flejes de paletizar y envases no peligrosos.
- Pilas salinas, alcalinas y de botón.
- Tóner y cartuchos de tinta.
- Material orgánico.
- Material electrónico.
- Fluorescentes.
- Cualquier otro residuo no especificado.

La empresa adjudicataria deberá suministrar, y sustituir en caso de deterioro, las papeleras para reciclado que se situarán en los sitios adecuados, una vez consensuado con el responsable del contrato.

Finalmente, la empresa deberá garantizar SIEMPRE la recogida y traslado de los residuos, incluso en las situaciones en las que se produzcan cualquier incidencia, tales como huelgas, restricciones, etc. Contratando y a su coste aquellos servicios, empresas, maquinarias, etc., necesarias para garantizar la higiene y salubridad de la Residencia. Garantizando el equilibrio de la prestación del servicio y las reivindicaciones laborales que se pudieran producir durante la vigencia del contrato garantizadas por la ley.

1.3.2.3. Control de legionella y plagas.

Los servicios de control de legionelosis y plagas no son objeto de este servicio. Son trabajos que se encargan a empresas especializadas que ya vienen trabajando en las instalaciones deportivas. Por lo tanto, el adjudicatario de limpieza no debe encargarse de llevarlos a cabo. Dicho esto, hay una serie de recomendaciones que si se deben tener en cuenta:

Control de Legionella:

Todos los trabajos realizados por la adjudicataria deberán realizarse evitando la proliferación de la legionelosis. En caso que la adjudicataria de limpieza se percate de que hubiere una incidencia en alguna zona donde pudiera afectar al control de legionella (como por ejemplo presencia de sedimentos, incrustaciones, productos de la corrosión, lodos, algas y cualquier otra circunstancia que altere o pueda alterar el buen funcionamiento de las instalaciones), está obligado a subsanarlo en la medida que corresponda a su servicio y/o comunicarlo inmediatamente para su



reparación, subsanación o mejora. La empresa de limpieza es parte fundamental para control y detección de incidencias relacionadas con la salubridad y el buen estado en materia de seguridad, higiene según la normativa vigente.

Control de Plagas:

Este servicio de control no es objeto de este servicio, ya que forma parte de otra empresa externa que viene realizando este trabajo en las instalaciones deportivas. Aun así, todos los trabajos realizados por la adjudicataria deberán realizarse evitando la proliferación de plagas de insectos y otros. En caso que la adjudicataria de limpieza se percate de que hubiere una incidencia en alguna zona donde pudiera proliferar alguna plaga está obligada a comunicarlo inmediatamente para su reparación, subsanación o mejora. La empresa de limpieza es parte fundamental para control y detección de incidencias relacionadas con la salubridad y el buen estado en materia de seguridad, higiene según la normativa vigente.

1.3.2.4. Instalación de contenedores higiénicos femeninos.

La empresa adjudicataria deberá gestionar la instalación, mantenimiento y retirada de contenedores higiénicos femeninos en todos los aseos de señoras del Centro cuando proceda según normativa.

1.3.2.5. Cualificación y Formación.

Las personas encargadas de desarrollar las funciones de limpieza y adecuación de habitaciones, dispondrán de programas/aplicaciones informáticas de gestión de alojamientos y habitaciones facilitadas por Turismo y Deporte de Andalucía o exigido a la adjudicataria en base a los criterios y necesidades de **Turismo y Deporte de Andalucía** y tendrán que contar con la siguiente experiencia y formación:

Imprescindible:

1. Título de EGB, el personal a subrogar de no cumplir este requisito estará exento del cumplimiento. No obstante, cualquier nueva incorporación o sustitución deberá de cumplir el requisito.
2. Formación en "Atención al cliente".
3. Conocimiento general y especializado de los servicios que se prestan en la Residencia, así como de los espacios, las practicas que se pueden realizar en ella.
4. Empatía y habilidades comunicativas esenciales orientadas a la atención al público y a generar una experiencia agradable en la estadía global.
5. Uso y manejo de Desfibriladores tipo DESA.
6. Primeros auxilios y plan de evacuación de edificios.

Conveniente:

1. Formación en mejora en los procesos de limpieza hotelera, utilización de maquinaria y uso de nuevas tecnologías.
2. Formación orientada a la mejora de habilidades sociales.
3. Formación orientada a la mejora de resolución de conflictos.



1.4. COORDINACIÓN, EQUIPOS DE TRABAJO, UNIFORMIDAD, HORARIOS, PLAN DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN, CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS, INSPECCIONES.

1.4.1 Coordinador designado y responsable del servicio.

El adjudicatario designará a un coordinador y responsable de los dos servicios (de limpieza y de recepción), que será el interlocutor válido del adjudicatario para sus relaciones con el Responsable del contrato designado por Turismo y Deporte de Andalucía. Este será sin coste para Turismo y Deporte Andaluz y está considerado/repercutido en el precio/hora establecido en la licitación como coste indirecto asociado a la prestación

El coordinador designado por el adjudicatario será un profesional debidamente cualificado para el desempeño de las funciones de organización y coordinación de los servicios, contando con experiencia contrastada y suficiente en la gestión de servicios similares al objeto de esta licitación y formará parte de la plantilla del adjudicatario y a todos los efectos es parte estructural de éste y no sujeto a subrogación futura, a todos los efectos se establece como un trabajador vinculado por obra/servicio. Deberá contar al menos con alguna de las siguientes titulaciones: Grado en Turismo, Grado superior en la gestión de alojamientos turísticos y/o Residencias, Residencias deportivas; Técnico superior en la gestión de alojamientos turísticos y/o Residencias, Residencias deportivas.

Cuando alguno de los integrantes del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato no procediera con la debida profesionalidad y corrección con los usuarios de la Residencia, instalaciones, dependencia, sus trabajadores o visitantes, o fuese poco diligente en el desempeño de su cometido, el Responsable del contrato lo pondrá en conocimiento del Coordinador del servicio designado por el adjudicatario para que se corrija la actuación incorrecta e inicie todos los procedimientos de faltas y penalizaciones que le puedan ser de aplicación. La falta de observación en esta solicitud tras 2 traslados, tendrá una penalización de 250 euros + IVA por día que transcurra en la notificación y falta de actuación por parte de la adjudicataria.

El Coordinador asumirá a modo descriptivo y no limitativo las siguientes obligaciones:

- La designación del Coordinador será comunicada por escrito al Responsable del contrato en el plazo de 15 días a contar desde la fecha de formalización del contrato, previo acuerdo y validación de este.
- El Coordinador designado por el adjudicatario y el Responsable del contrato mantendrán una permanente y fluida relación de comunicación, garantizándose su localización en todo momento por si se presentara una situación que requiriera su inmediata actuación.
- Este Coordinador deberá garantizar que los integrantes del equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución de las prestaciones contratadas realicen sus funciones con un escrupuloso respeto por la intimidad y los derechos de los usuarios, estando sujeta a la ley de protección de datos cualquier información o dato de los usuarios del centro a los que pueda tener acceso durante la ejecución del contrato.
- Supervisar los protocolos de control y el buen hacer de todo el personal del servicio.
- Controlar que los trabajos se ajustan al descrito en el Programa de Trabajo, que el cliente se encuentra en todo momento perfectamente atendido y que el servicio, los recursos, las herramientas, los protocolos y los materiales a utilizar por el personal a su cargo son los adecuados.
- Cumplir y hacer cumplir la normativa que afecte a ambos servicios.
- Recoger, atender, resolver y notificar a quien corresponda, las incidencias que surjan durante la prestación del servicio, ya sea entre trabajador y cliente o entre trabajador y trabajador.
- Saber motivar y liderar equipos.
- Tendrá una presencia semanal de 40 horas en la Residencia Cartuja CEAR en horario de mañana y tarde de lunes a domingos, aunque su horario podría ser establecida para que pueda coincidir el máximo posible con la dirección de la Residencia y/o Turismo y Deporte de Andalucía.



- Deberá tener certificado oficial en Inglés al menos B-2 con preferencia C-1, además de otros idiomas, especialmente centro y norte-europeos.
- Organizará todo lo vinculado a turnos de trabajos, interacciones, incidencias del personal, etc.
- Controlará, gestionará y resolverá todas las incidencias en la gestión de la limpieza, de habitaciones, necesidades, control de calidad, tiempos de ejecución, retrasos, necesidades especiales, etc.
- Revisión de habitaciones, salas, espacios, incidencias y toma de medidas correctivas inmediatas de forma eficiente.
- Realización y control de los pedidos de productos, estado de maquinaria, suministros, reposiciones, etc. de todo lo vinculado a la ejecución del servicio y contrato.
- Coordinación con todos los departamentos tanto de personal propio como de otras adjudicatarias, en el ámbito de sus competencias, para hacer que la integración de los servicios se perciba como única, fluida y eficiente.
- Garantizar la presencia en el puesto de trabajo del personal - 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.
- Todas aquellas que le sean de asignación y estén relacionadas con la naturaleza de su gestión.

1.4.2. Equipos de trabajos

El adjudicatario adscribirá a la ejecución del contrato un equipo de trabajo cuyos integrantes, en número suficiente para su correcta ejecución, cuenten con la cualificación técnica y estén en posesión de las titulaciones exigidas por la normativa vigente o, si no fuera exigible titulación alguna, formación acreditada en la ejecución de las tareas y trabajos principales que han desempeñar cada uno de los trabajadores, especialmente las vinculadas a los trabajos y formación hotelera. Además de lo anterior deberán contar con suficiente, contrastada, acreditada y de calidad, experiencia profesional en el sector hotelero necesaria para cumplir todas las obligaciones derivadas del contrato con la máxima calidad y garantía posibles.

Además de la obligación de subrogación del personal que sea objeto de esta, conforme a lo que legalmente sea de aplicación en este ámbito.

El adjudicatario deberá comunicar al responsable del contrato la identidad de los integrantes del equipo de trabajo adscritos al servicio de recepción, atención, adecuación y limpieza general/habitaciones de la Residencia de Deportistas la Cartuja CEAR, Sevilla con indicación de categoría profesional y currículum profesional.

Las incorporaciones que se puedan producir para cubrir bajas, nuevas necesidades del servicio solicitadas, y todas aquellas que conlleven incorporación/actualización del personal deberán ser comunicadas previamente a Turismo y Deporte de Andalucía y contar con la aprobación de esta. Además, antes de la incorporación al puesto de trabajo deberá ser presentado personalmente a la dirección. En cualquiera de los casos estas incorporaciones deberán seguir la formación, capacitación, especialización y experiencia en el ámbito de la hostelería deportiva, como criterios de selección.

Este personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quien tendrá todas las responsabilidades derivadas de su condición de empresario, debiendo cumplir, por ello, las obligaciones vigentes de carácter laboral, de conciliación de la vida laboral y familiar, de seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo y de prevención de riesgos laborales respecto del personal por él contratado. El incumplimiento de las mismas no implicará ninguna responsabilidad para Turismo y Deporte de Andalucía. Tampoco implicarán responsabilidad alguna de Turismo y Deporte de Andalucía las medidas disciplinarias o de otro tipo que adopte el adjudicatario respecto de su personal, aun cuando sean consecuencia, directa o indirecta, del cumplimiento, interpretación o resolución del contrato.



El adjudicatario vendrá obligado a mantener la continuidad del servicio a lo largo de todo el periodo de duración del contrato, incluido el periodo vacacional. Si por causas de incapacidad temporal, vacaciones, permisos, o absentismo en general, la empresa adjudicataria debiera sustituir al coordinador o a cualquier otro personal del servicio de recepción o de limpieza, se procederá a la sustitución inmediata del integrante del equipo de trabajo, de tal forma que no se menoscabe el servicio, debiendo comunicar al Responsable del contrato, con un mínimo de 24 horas de antelación, los datos de los integrantes del equipo de trabajo sustituidos y de los sustitutos. Cuando la sustitución se deba a motivos de carácter imprevisible, se notificará en el momento de la incorporación del sustituto. El personal que llevare a cabo la sustitución quedará sujeto a todos y cada uno de los puntos recogidos en este Pliego.

El adjudicatario informará mensualmente al Responsable del contrato sobre la composición del equipo de trabajo, ausencias de sus integrantes y sustituciones. Diariamente informará de cualquier incidencia significativa que se produzca en la composición del equipo. Las ausencias de integrantes del equipo que no hayan sido sustituidos y la inobservancia de los horarios que se hayan establecido darán lugar al correspondiente descuento por importe de las horas de servicio no prestadas y, en su caso, la correspondiente penalización por incumplimiento del contrato.

En ningún caso la celebración del contrato supondrá la existencia de relación laboral alguna entre Turismo y Deporte de Andalucía y los trabajadores de los que disponga el adjudicatario para la ejecución del servicio. Turismo y Deporte de Andalucía podrá exigir en cualquier momento al Contratista la acreditación del cumplimiento de sus obligaciones laborales y de Seguridad Social, como son estar al corriente del pago de salarios y cotización a la Seguridad Social.

Los integrantes del equipo de trabajo adscrito por el adjudicatario a la ejecución del contrato deberán desarrollar sus tareas con profesionalidad y amabilidad, atendiendo a los usuarios del servicio con corrección y respeto, cumpliendo las normas básicas de higiene y cuidado personal, limpieza y vestimenta que le sean propias. Además, no trasladaran opiniones, ideas y conceptos contrarios a los objetivos de Turismo y Deporte de Andalucía. A requerimiento motivado Turismo y Deporte, la empresa adjudicataria sustituirá de forma definitiva a aquel personal que no procediese de acuerdo con las obligaciones que tiene encomendadas, que presente un comportamiento inadecuado en el cumplimiento de su trabajo o que no cumpla con alguna de las obligaciones que enumera este pliego, o que falta el respeto a clientes, compañeros de su misma empresa, otros trabajadores de la Residencia o al personal de Turismo y Deporte. Se prestará especial atención a todo lo vinculado a VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO LABORAL y LENGUAJE SEXISTA.

Será causa de penalización el incumplimiento de estas obligaciones, además de cuantas acciones legales puedan ser de aplicación.

El coordinador designado por el adjudicatario organizará el servicio de tal manera que los clientes estén perfectamente atendidos con la máxima fluidez, evitando la formación de colas en los momentos de máxima ocupación (en el caso de la recepción), en este sentido se deberá prever la dotación del personal necesario para reforzar las puntas de trabajo que agilicen la prestación del servicio.

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.

El personal a criterio de Turismo y Deporte de Andalucía podrá tener acceso a programas informáticos, app de gestión integral, de recursos, organización, etc., que serán puestas a su disposición por Turismo y Deporte de Andalucía o solicitadas a la empresa adjudicataria su implementación e integración con las propias de Turismo y Deporte Andaluz, siendo la contratación de las licencias, servicio SaaS o similares obligatoria para la adjudicataria.



Por otro lado, la empresa adjudicataria OBLIGATORIAMENTE cumplirá los criterios de prescripciones técnicas mínimas necesarias, dotará de Smartphone, Tablet, micro-ordenadores, portátiles y otros elementos electrónicos y de inteligencia al total de trabajadores, para que puedan ejecutar las apps, software, servicios en la nube, etc.

La conectividad, instalación de software, mantenimiento, autorizaciones de accesos, etc. de estos elementos y hardware estarán sujetos a las prescripciones que determine Turismo y Deporte de Andalucía en materia de seguridad informática.

Queda terminantemente PROHIBIDO por parte de los trabajadores el uso de dispositivos electrónicos y de comunicación durante el horario de trabajo por parte de los trabajadores, así como el uso de aplicaciones, uso de navegadores de internet, redes sociales o similares de carácter personal en este horario.

Además de lo descrito en el punto 1.2.1 de este PPT, el resto de personal no descrito en ese apartado y que se determine por la dirección, tendrá que tener un nivel de inglés mínimo certificado de al menos B-1 y A-2 dependiendo del desempeño profesional.

El personal adscrito a la adjudicataria está obligado a 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.

De igual forma el personal, más allá de la cordialidad y buena educación, no podrá mantener ninguna relación personal con los clientes más allá de lo establecido por su desempeño profesional; guardando especial celo por garantizar la privacidad e información de los clientes que en Residencia se encuentren alojados, evitando molestarlos o incomodarlos con cualesquiera peticiones personales, y sobre todo en ningún momento se dará motivos de queja a los clientes por discusiones entre compañeros de la adjudicataria o con la responsable del servicio, siendo esto considerado como una falta muy grave ya que la concentración a la que están sometidos los deportistas que se alojarán en la Residencia, hacen de estas prescripciones y directrices algo esencial para el buen desarrollo del negocio y ocupación futura. Todo esto se ampliará en el documento y normativa interna establecida por Turismo y Deporte de Andalucía "Responsabilidad de la privacidad y garantía de la confidencialidad de clientes y servicios en Residencia Cartuja CEAR".

Los trabajadores deberán acudir al puesto de trabajo con puntualidad, respetando los horarios y turnos que le sean asignados, se tendrá en cuenta 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. Respetarán las indicaciones del personal responsable de la Residencia.

Se garantizará la presencia en los puestos de trabajo por parte 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.

Los trabajadores deberán comunicar en tiempo y forma establecidos aquellas anomalías o desperfectos que puedan apreciar, bien sea en la Residencia, en el desarrollo de la actividad o servicio que se pueda prestar en ella, o en el equipamiento que se utiliza.

La residencia de Deportistas y el CEAR de Remo y Piragüismo donde se encuentra, 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 durante el desarrollo de su jornada laboral. El incumplimiento de esta normativa conllevará una penalización de 500€ por vez que se produzca el incumplimiento y solicitud de apertura de medidas disciplinarias.



1.4.3. Uniformidad.

El adjudicatario uniformará a su costa a todos los integrantes del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. Durante la realización de las prestaciones objeto del contrato, el equipo de trabajo deberá vestir el uniforme e ir provisto de un distintivo colocado en lugar visible en el que se identifique a la empresa contratista, así como el nombre del trabajador.

La uniformidad será diferente en función del servicio: recepción o limpieza.

El adjudicatario suministrará a los integrantes del equipo de trabajo de limpieza de guantes higiénicos para poder desarrollar su trabajo en perfectas condiciones higiénicas y salubres.

El tipo de vestimenta y calzado se rige siguiendo la normativa de uniformidad y seguridad de prevención de riesgos laborales. La propuesta de vestimenta debe ser aprobadas previamente por la dirección de la instalación.

Las prendas de vestir deberán ser de la talla adecuada, encontrarse en buen estado de conservación y llevarse de forma correcta, de manera que no interfieran o perturben el servicio a realizar, debiendo estar limpias, planchadas e higiénicamente tratadas durante todo el tiempo de desempeño laboral por parte del trabajador, siendo responsabilidad de la empresa de mantener estas circunstancias.

Las tarjetas de identificación, cumplen con la necesidad de que los usuarios puedan reconocer a aquellos trabajadores que ofrecen sus servicios y puedan identificarlo claramente por su nombre.

El uso de las tarjetas de identificación es personal e intransferible. Sólo podrá portarla de manera visible el trabajador cuyos datos estén expuestos en ella.

La uniformidad deberá trasladar el espíritu Deportivo de la Residencia y deberá someterse a las obligaciones y establecido en el Manual de vestimenta establecido por Turismo y Deporte Andaluz. Manual de regulación de vestimenta de la Residencia de deportistas Cartuja CEAR. La uniformidad es obligatoria por parte del adjudicatario y debe contar con el visto bueno de la dirección del centro.

La uniformidad tendrá que ser previamente validada por el responsable del contrato.

1.4.4. Horarios

Salvo lo dispuesto en el Programa de Trabajo y las épocas de más demanda, el horario base de forma descriptiva y enunciativa y no limitativa ni contractual, es el siguiente:

Servicio de recepción, atención, conserjería e información

La recepción está abierta las 24 horas del día los 7 días de la semana. La disponibilidad de personal en número y horario se determinará y programará semanalmente en base a la demanda, ocupación, entradas y salidas de clientes, servicios, etc.

Servicio de limpieza integral

La limpieza de habitaciones de clientes deberá cubrir la ocupación y demanda que tenga la Residencia a lo largo del año. A modo de referencia su trabajo se realizará de forma preferente entre las 8:00 a las 16:00 horas sin menos cabo de establecer refuerzos o servicios de guardia que garanticen el buen desarrollo del servicio.

La limpieza del área pública, esto es, de aseos, salas, hall y recepción, escaleras, pasillos, deberá cubrir la ocupación y demanda que tenga la Residencia a lo largo del año. A modo de referencia su trabajo se realizará de forma preferente entre las 7:00 a 15:00 horas sin menos cabo de establecer refuerzos o servicios de guardia que garanticen el buen desarrollo del servicio.



La limpieza deberá cubrir los 7 días de la semana, no obstante, se establecerá y programará semanalmente en base a la demanda, ocupación, entradas y salidas de clientes, servicios, etc.

1.4.5. Plan de emergencias y evacuación.

La implantación, desarrollo, actualizaciones y modificaciones del Plan de evacuación y emergencias corresponde a Turismo y Deporte de Andalucía. El adjudicatario y el equipo de trabajo por él adscrito a la ejecución de las prestaciones contratadas deberán participar en la ejecución del citado Plan de evacuación y emergencias de acuerdo con las indicaciones del Servicio de Protección de Riesgos y el contenido del propio Plan, según la normativa vigente en la materia.

1.4.6. Comunicación y otros materiales.

Además de lo establecido con anterioridad y en línea lo expresado, la empresa adjudicataria aportará los siguientes materiales, medios y recursos, siendo con carácter meramente enunciativo, requisitos mínimos y no limitativos.

Comunicaciones: La empresa adjudicataria deberán ofrecer atención presencial, teléfono de atención 24 horas, correo electrónico, etc.

En relación a la Coordinación, 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 Residencia. 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 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 y/o solicite Turismo y Deporte de Andalucía. Desde la solicitud no podrá pasar más de 10 días. La no observación de este requisito tendrá una penalización de 20 € +IVA por día de incumplimiento.

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-talkie y manos libres con autonomía y alcance suficiente adaptado a la Residencia.

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.

Dotará con todo el equipo material, no material y fungible el servicio de atención y recepción necesario, incluyendo sin limitación y a modo descriptivo el material de papelería, comunicación, equipamiento, etc...



1.4.7. Cumplimiento en materia de prevención de riesgos laborales y otras disposiciones en materia de gestión de residuos.

La empresa adjudicataria tendrá en cuenta las siguientes disposiciones y/o normativa a modo enunciativo y no limitativo:

- Será obligación de la empresa adjudicataria dotar al personal de todos los elementos de protección necesarios para la realización de los trabajos, según lo establecido en la vigente Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y normativa complementaria.
- La gestión de residuos orgánicos e inorgánicos no clasificados como residuos peligrosos o sustancias peligrosas que se generen en Residencia, hasta su deposición en los puntos de recogidas municipales, de acuerdo al Decreto 397/2010, de 2 de noviembre por el que se aprueba el Plan Director Territorial de Gestión de Residuos No Peligrosos de Andalucía 2010-2019, a las normas municipales y a las de la compañía municipal gestora de residuos correspondiente.
- La gestión de residuos o sustancias peligrosas generadas por la actividad de la limpieza según estipulaciones del: Decreto 73/2012, de 22 de marzo y la Ley 7/2007 de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental, en la Ley 22/2011 de 28 de julio de Residuos y Suelos Contaminantes, y al Decreto 7/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Plan de Prevención y Gestión de Residuos Peligrosos de Andalucía 2012-2020.
- Cualquier otra normativa que afecte al servicio objeto de este pliego, y que la adjudicataria esté obligada a cumplir.

1.4.8. Inspecciones, verificaciones y control técnico por parte de la empresa pública

La empresa pública y en concreto el responsable del contrato, o persona en la que éste delegue, podrán efectuar cualquier inspección o verificación que crean conveniente, sobre la calidad de la prestación del servicio, la idoneidad de los productos empleados o en los utensilios, herramientas, maquinaria, medios auxiliares, etc. De estas inspecciones se levantará informe que será materializado en soporte para dar traslado a la empresa adjudicataria de las posibles anomalías detectadas para su subsanación.

El responsable del contrato, que se trate, podrá establecer las medidas de control que estime necesarias para asegurar el correcto cumplimiento de las prescripciones técnicas.

El responsable del contrato, podrá dar un plazo razonable a la empresa adjudicataria para la subsanación de las deficiencias o bien determinar según su criterio.

La empresa pública a través del responsable del contrato, podrá en cualquier momento prohibir la utilización de una máquina, aparato o producto, por causa justificada amparada por la normativa vigente y previa audiencia a la empresa adjudicataria.

Se tendrá en cuenta los horarios de descanso de los clientes, siendo este un elemento a considerar en cualquier actuación que se pueda llevar en la Residencia durante la ejecución del servicio y el contrato.

1.4.9. De los recursos facilitados por la empresa pública

La empresa adjudicataria podrá almacenar los productos, maquinaria y utillaje en los espacios que a su disposición ponga la empresa pública, siendo de su cuenta y cargo las medidas de protección y seguridad. En ningún caso el nivel de almacenamiento de los productos supondrá un riesgo para la seguridad de los bienes, el medio ambiente o la salud de las personas y de los bienes de la empresa pública. La totalidad de los productos, equipos o utillaje se guardarán o depositarán exclusivamente en los espacios habilitados a tal fin.



En el supuesto de cesión a la empresa adjudicataria de alguna dependencia para la prestación del servicio, el responsable del contrato, o persona en quién éste delegue deberá autorizarlo previamente y tendrá libre acceso a la misma para comprobar el estado de las instalaciones cedidas.

La empresa pública pondrá a disposición de la empresa adjudicataria, el agua, energía eléctrica y alumbrado preciso para el desarrollo de su actividad, pero ésta será responsable del uso indebido o abuso de estos medios por parte del personal a su cargo. Será responsable asimismo del cuidado de las instalaciones y del ahorro de energía y consumos (apagado de luces y cierre de puertas y ventanas). La negligencia, desidia o falta de observación en este sentido, será objeto de penalización a razón de 500 Euros/día + IVA por apercibimiento que la dirección de la Residencia identifique y comunique.

1.4.10. Otras consideraciones.

La empresa adjudicataria deberá cooperar con el responsable del contrato en las medidas de control que éste adopte para verificar el correcto cumplimiento en la prestación del servicio.

Turismo y Deporte podrá variar o modificar las franjas horarias para la prestación de los servicios previa comunicación a la adjudicataria.

La empresa adjudicataria debe promover entre todos sus empleados los criterios de calidad necesarios para un correcto y adecuado desarrollo del servicio, de forma que la buena ejecución de los servicios de recepción y limpieza sea percibida por los 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. A razón de 125 Euros/día + IVA por apercibimiento que la dirección de la Residencia identifique y comunique.

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, copia de nóminas, horas realizadas individualmente por cada uno de los trabajadores afectados, incidencias, relación de altas/bajas, sustituciones, propuestas de mejoras, y aquella documentación objeto del contrato que pueda ser solicitada por el responsable del mismo para su control. Con carácter semestral deberá presentar certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias en Seguridad Social y Hacienda.

En cualquiera de los casos, todas las propuestas del coordinador/coordinación de la empresa adjudicataria, así como del Plan de trabajo, estarán sometidas a la aprobación por parte de la dirección y/o Turismo y Deporte de Andalucía.

Todo el personal asignado al servicio 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.

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 la Residencia 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 de la Residencia, cualquier hecho que considere anómalo o extraordinario, para que sea subsanado, corregido o simplemente conocido y advertido por dicho personal. La falta de observación de esta obligación, conllevará una penalización a razón de 50 Euros + IVA por apercibimiento que la dirección de la Residencia identifique y comunique.

La empresa adjudicataria, a instancia de la Dirección de la Residencia, 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 falta de observación de esta obligación, conllevará una penalización a razón de 150 Euros + IVA por día que no se resuelva esta situación con aplicación desde que la dirección de la Residencia identifique y comunique esta situación.

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. La falta de observación de esta obligación, conllevará una penalización a razón de 25 Euros + IVA por día que no se entregue correctamente cumplimentado a la dirección de la Residencia.

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.

1.5. CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá registrar todas las incidencias que se produzcan durante la prestación del servicio y las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio inmediatamente después de la finalización de la jornada, debiendo transmitir las al responsable del contrato en un plazo máximo de 24 horas.

El adjudicatario deberá realizar trimestralmente una encuesta de satisfacción, previamente elaborada en colaboración con los responsables designados por Turismo y Deporte de Andalucía, a los clientes de la Residencia, discriminando entre clientes residentes, de media estada y estada puntual. Los cuestionarios de la encuesta de satisfacción serán entregados por el adjudicatario a los usuarios de los servicios y los recogerá una vez cumplimentados por éstos. (Podrá utilizar medios digitales y herramientas informáticas que facilite esta tarea). El adjudicatario encargará a una empresa especializada que será la encargada del tratamiento de la información contenida en los cuestionarios y elaborará los resultados que serán entregados por el adjudicatario al responsable del contrato. El nivel de satisfacción de los clientes debe ser, al menos, del 85%. Si el porcentaje es inferior, se establecerán todas aquellas medidas correctivas, sin menos cabo de las penalizaciones que sean de aplicación.



El adjudicatario será el responsable de que el servicio se preste satisfactoriamente. Si por alguna causa imputable al contratista o a su personal y de forma excepcional/sobreenvenida, no pudiera realizar alguno de los servicios incluidos de forma puntual en este pliego, deberá poner los medios necesarios para su correcta realización por terceros respetando lo establecido en este pliego de prescripciones técnicas que es de obligado cumplimiento. El adjudicatario deberá poner en conocimiento del responsable del contrato la posibilidad de que se produzca dicha circunstancia informándole de las medidas adoptadas para la prestación del servicio.

1.6. NÚMERO DE HORAS ESTIMADAS.

Las estimaciones de horas para la prestación en el servicio son de 28.900 horas. Y deberán atender las necesidades y ocupaciones pico OBLIGATORIAMENTE habituales y normales del servicio objeto de licitación y sector.

Esta estimación no establece garantía alguna de derecho de prestación por parte del adjudicatario, no pudiendo reclamar ninguna cantidad económica o indemnización por desviaciones o incumplimiento de las estimaciones. No obstante, los cálculos y datos establecido han sido establecido en base a consumos reales y con visión conservadora.

Con un peso porcentual aproximado, a modo de referencia:

- Recepción y atención: 41% horas
- Limpieza y adecuación de habitaciones: 59% horas

Estas horas de servicios podrán ampliarse hasta un 20% o reducirse en función de las necesidades y dependerá de la demanda de ocupación y servicios. **Turismo y Deporte de Andalucía** podrá anular la contratación de servicios por incidencias no esperadas u modificaciones en la política de gestión y/o implementación de medidas de contención y equilibrio presupuestario. En este sentido, se espera la realización de obras de adecuación y mejora del edificio en general y sus habitaciones que incidan en la disponibilidad de éstas. La estimación, y con carácter estrictamente informativo, de las obras y trabajos se establecen en aproximadamente 12 meses y con horquilla de 1 de octubre de 2024 a 30 de septiembre 2025.

Se adjunta Anexo 1_2 Plano de una de las plantas tipo de la Residencia, para la referencia de los licitadores y una mejor evaluación de los trabajos de limpieza y adecuación de habitaciones, en base a la distribución y tamaño de estas.

El servicio no tendrá carácter de exclusividad en el ámbito de su aplicación, de manera que **Turismo y Deporte de Andalucía** podrá contratar otros servicios para proyectos específicos y/o demandas especiales determinadas por las características de los clientes que en la Residencia se pudieran alojar o necesitar los servicios.

Para cualquier **aclaración o consulta técnica** relativa a la presente licitación podrán dirigirse al teléfono: 670 940 959 – rbaron@andalucia.org

Málaga, 24 de mayo de 2024