



Junta de Andalucía

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA 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**

### **1.- OBJETO**

Necesidad de contratar un servicio especializado 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,

El alcance del contrato comprende los siguientes servicios principalmente:

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

El servicio se ajustará en su contenido al pliego.

### **2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.**

#### **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 cuadre 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.

## **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 m<sup>2</sup>
  2. Planta primera 945,00 m<sup>2</sup>
  3. Planta segunda 1.102,66 m<sup>2</sup>
  3. Planta tercera 1.102,66 m<sup>2</sup>
- TOTAL 4.005,32 m<sup>2</sup>

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.

### **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.

### **3.1. Sobre la recepción y atención**

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

#### **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.

#### **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.

#### **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 prácticas 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 estada 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.

### **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.

---

**Plazo de ejecución:** 24 meses

### **PRESUPUESTO**

Importe total (IVA excluido): 498.525,00€ euros.

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

Málaga, a 24 de mayo de 2024