PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO "*ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE, EN EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE*"

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA - ESPAÑA
Teléfono: 958 02 79 00 – Fax: 958 02 79 50
www.alhambra-patronato.es

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 1 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

ÍNDICE

PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

SEGUNDO.- OBJETO Y OBJETIVOS.

TERCERO.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

CUARTO.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO.

QUINTO.- LUGARES EN EL QUE SE DESARROLLA LA ACTIVIDAD, INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO.

SEXTO.- RECURSOS HUMANOS Y REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

SÉPTIMO.- CALIDAD DEL SERVICIO.

OCTAVO.- REQUERIMIENTO DE UNIFORMIDAD.

NOVENO.- IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO Y FORMACIÓN.

DÉCIMO.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

UNDÉCIMO.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 2 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

El Patronato de la Alhambra y Generalife (en adelante PAG) en el año 2019 tuvo más de 2.700.000 visitantes. Para poder aportar un servicio integrado y de calidad de asesoramiento e información de la oferta turística y cultural, ya sea de visitas, actividades o programas, al público visitante se hace imprescindible tener un Servicio de Atención e Información al Visitante formado por un gran equipo de profesionales.

Se trata de un servicio cualificado que satisface las necesidades generales del público que vienen al conjunto monumental para su visita o para buscar una mayor información, con el objetivo de facilitar y mejorar la experiencia del visitante en dichos espacios y atendiendo a la diversidad de perfiles de los públicos.

SEGUNDO.- OBJETO Y OBJETIVOS.

Constituye el objeto del presente contrato todas las actuaciones que deben ser consideradas y el procedimiento a seguir por la adjudicataria para la prestación de un servicio de atención e información al visitante del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife, así como de los edificios andalusíes gestionados por el PAG, con la máxima diligencia y las máximas garantías de cumplimiento de la normativa establecida al respecto.

Las empresas licitadoras presentarán un Proyecto cuyo diseño atenderá a los objetivos que se señalan a continuación:

- Contribuir a la difusión de los valores estéticos, histórico-artísticos, naturales y socioculturales, desde una perspectiva de equidad, solidaridad y respeto, mediante acciones de atención e información al visitante que incidan en la mejora de la actitud ante el mismo y que generen hábitos de comportamiento en beneficio de la calidad, preservación y conservación del patrimonio histórico, cultural y natural.
- Asesorar a los visitantes para mejorar el conocimiento y comprensión del monumento y de los demás espacios.
- Fomentar e impulsar el disfrute de una experiencia satisfactoria y enriquecedora de uno de los lugares más bellos del mundo, Patrimonio de la Humanidad junto con el barrio del Albaicín inscrito conjuntamente con la Alhambra y el Generalife en la lista del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural.

En la prestación del servicio habrán de tenerse en cuenta y respetarse especialmente los preceptos de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, será necesario la presentación del DNI o Libro de Familia del menor de entre 12 y a14 años, en su defecto el del tutor legal, así como autorización de los tutores legales, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil; de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres así como los contenidos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su integración social.

Además, con carácter transversal, mediante la presente contratación se persigue los siguientes objetivos:

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 3 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Promover el cumplimiento efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, aprobados en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad por la Asamblea General de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- La consecución de la estabilidad en el empleo y la mejora en las condiciones laborales del personal de ejecución del mismo durante su plazo de duración, dentro del respeto a las normas sociolaborales vigentes en España, en la Unión Europea y de la Organización Internacional del Trabajo, en el marco normativo de la contratación pública, lo que añade valor al servicio a prestar.

A continuación, se definen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) las bases y la totalidad de las prescripciones técnicas que han de regir la contratación y ejecución, las actuaciones ligadas al mismo, así como las condiciones y determinaciones conforme a las que se verificará la prestación de éstas. No obstante, el PAG tendrá, respecto al contrato que se refiere el presente PPT, las prerrogativas de dirección, inspección, modificación, suspensión, interpretación y resolución que, con carácter general, otorgan las disposiciones vigentes.

TERCERO.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

La prestación objeto del contrato comprende las funciones que, de una manera estructurada, seguidamente se describen con carácter meramente enunciativo y, por tanto, sin la condición de ser una relación cerrada.

A).-SERVICIOS ESTABLES:

1.- ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO VISITANTE:

- Información, orientación y asesoramiento, así como asistencia al visitante, siguiendo la normativa del PAG. La información facilitada al usuario del servicio ha de estar siempre actualizada, supervisada y aprobada, sobre todo en lo que respecta a horarios, régimen de precios públicos, formas de acceso y organización de actividades culturales o formativas, será imprescindible indicar que el horario que aparece en la entrada es la de "*Palacios Nazaríes", así como la distancia que resta hasta llegar a los mismos y el tiempo de que disponen*, con indepedendencia de que se pueda con la misma entrada acceder a cualquier otro espacio.
- Apoyo al personal expendedor en lo referente a la atención e información al visitante, siempre que sea requerido el servicio por dicho personal.
- Gestión integral de un servicio de megafonía de atención e información al visitante.
- Gestión diaria de las incidencias, con información de las mismas a la/s persona/s coordinadora/s y/o responsable/s del proyecto por parte de la empresa adjudicataria y con comunicación diaria, semanal y mensual de las mismas a la persona responsable del proyecto del PAG.
- Sistema de registro, control, seguimiento, evaluación y calidad de esta gestión.
- Elaboración de estadísticas.
- Elaboración, traducción y/o divulgación de folletos informativos y otros materiales

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 4 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

destinados al visitante que les sean encomendados por el responsable del proyecto del PAG.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

Para la realización de estos servicios el personal de atención e información al visitante debe cumplir, entre otros, los siguientes requisitos:
- Conocimiento de la normativa e instrucciones del PAG.
- Conocimiento de las características de los medios de seguridad existentes, así como de los protocolos de actuación de seguridad y prevención de riesgos, plan de emergencias y evacuación.
- La atención e información al público visitante se realizará con la máxima amabilidad, ayudándoles en la medida que sus obligaciones lo permitan.
- El apoyo al personal expendedor se deberá realizar con la máxima eficacia y eficiencia para no demorar la atención e información al visitante.
- Comunicación inmediata a la/s persona/s coordinadora/s y/o responsable/s del proyecto de toda incidencia que suponga un riesgo, indicando las normas obligatorias de la visita y Plano de visita.
- Reposición y entrega a los visitantes de folletos informativos indicandoles el contenido general del mismo y otro material divulgativo u otros elementos que se requieran.
- Control estadístico de número de visitantes en su zona de actuación, realización de consultas, etc.
- Gestionar, en caso necesario, los flujos de personas en sus zonas de actuación. Colocación y recogida de catenarias para la organización de filas en dichas zonas, así como realizar aquellas acciones que permitan el correcto funcionamiento de las instalaciones.
- Ayudar al equipo de seguridad, si así lo requiriesen, en actuaciones a realizar en su zona de trabajo.
- Cuidar del espacio en su zona de actuación.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

2.- ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA:
- Información, orientación y asesoramiento, así como asistencia al visitante, siguiendo la normativa interna del PAG.
- El servicio de información se desarrollará todos los días del año, 24 horas al día con la particularidad a continuación descrita:
- - La información de carácter personalizado a través del canal telefónico mediante operador, de lunes a domingo en horario de 9:00 a 20:00 horas, excepto los días 25 de diciembre y 1 de enero.- Información no personalizada, sin operador, en horario de 20:01 a 8:59 horas y los días 25 de diciembre y 1 de enero.
- Atención telefónica de llamadas recibidas y servicio de devolución de llamadas recibidas y no atendidas. Para ello se establecerá un sistema de registro y control de todas las llamadas con el objetivo de poder realizar la devolución de las no atendidas y para la realización de estadísticas sobre su número, duración e indicadores de calidad y satisfacción que se establezcan.
- Sistema de registro, control, seguimiento, evaluación y calidad de esta gestión.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 5 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- La atención telefónica al público se realizará con la máxima amabilidad, ayudándoles en la medida que sus obligaciones lo permitan.
- Elaboración de estadísticas, consultas y encuestas.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

3.- GESTIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE Y DE LAS CONSULTAS DE LA PLATAFORMA WEB.

- Información, orientación y asesoramiento, así como asistencia al visitante, siguiendo la normativa interna del PAG.
- Gestión del correo establecido al efecto y de las consultas de la plataforma web con la máxima eficacia y eficiencia.
- Sistema de registro, control, seguimiento, evaluación y calidad de esta gestión.
- Elaboración de estadísticas, consultas y encuestas.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

B).- SERVICIOS A DEMANDA

El aviso para la prestación de este servicio se debe realizar con al menos 24 horas de antelación o 4 horas en los casos de excepcional urgencia. La empresa adjudicataria deberá prestar sus servicios en otras actividades adicionales que, sin estar previstas en el presente pliego, podrán ser incluidas por el PAG durante la vigencia del contrato.

Los procesos definidos en los puntos anteriores 1 y 2 relativos al servicio de "ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO VISITANTE" y de "ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA" se podrán desarrollar fuera del horario de apertura pública. En este último supuesto el aviso para la prestación del servicio se deberá realizar con al menos 48 horas de antelación.

Dentro de estos servicios tienen cabida eventos y actividades extraordinarias que se realicen en su zona de actuación: La empresa adjudicataria deberá poder cubrir el servicio que se estime en función de la complejidad del evento a organizar y la afluencia de visitantes prevista. El aviso para la prestación del servicio se debe realizar con al menos 48 horas de antelación.

Con el objetivo de poder asumir y cumplir con garantías la calidad de las peticiones a demanda, refuerzos especiales, servicios urgentes, etcétera., la empresa adjudicataria deberá disponer de capacidad operativa para prestar su servicio en el PAG, garantizando, en todo momento, la disponibilidad de personal perfectamente organizado y formado para atender dichas necesidades extraordinarias.

Todas las funciones y/o procesos enumerados, tanto para los servicios estables como para los servicios a demanda, deberán ser descritos por la empresa licitadora en su oferta y proyecto de ejecución de servicio.

CUARTO.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO.

4.1. El servicio objeto de contratación se prestará, de acuerdo con la normativa de visita y otros usos públicos, de los protocolos de actuación del PAG y del presente PPT, además de en español e inglés, en francés, alemán, e italiano y se realizará con el número de personas que determine la adjudicataria, con el apoyo de los medios humanos y materiales de la propia adjudicataria a fin de desempeñar en las mejores condiciones el servicio que se contrata.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 6 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

4.2. Son principios básicos de actuación del personal adscrito al servicio los siguientes:

- Legalidad y, en consecuencia, para el desempeño de sus funciones sólo se emplearán medios y efectuarán acciones conforme al ordenamiento jurídico vigente.
- Integridad cumpliendo diligentemente sus deberes profesionales.
- Dignidad mediante el recto ejercicio de sus atribuciones legales.
- Responsabilidad que implica desarrollar efectivamente sus funciones para conseguir los niveles de calidad establecidos.
- Corrección, desarrollando una conducta profesional irreprochable, especialmente en el trato con los ciudadanos, evitando todo tipo de abuso, arbitrariedad o violencia.
- Actitud positiva, buena educación y amabilidad.
- Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes debiendo observar siempre las instrucciones concretas sobre el objeto de su protección o investigación en función de los medios de que disponga. También, en el ejercicio de sus funciones, y en situaciones de emergencia, colaborarán con los servicios de apoyo exterior (bomberos, protección civil, servicios sanitarios, etc.) en la ejecución del Plan de Autoprotección del PAG, que deberán conocer; y en general, atenderán las incidencias relacionadas con sus funciones así como las que les fueran transmitidas por sus superiores.
- Colaborar con el resto de los equipos de trabajo tales como empleados públicos del PAG, técnicos y otros empleados de empresas contratadas por el PAG, seguridad, limpieza y mantenimiento.
- El personal adscrito al servicio guardará rigurosa reserva profesional sobre los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones, especialmente de las informaciones que reciba en materia de seguridad y de los datos de carácter personal que deba tratar, investigar o custodiar, y no podrá facilitar datos sobre dichos y hechos más que a las personas que les hayan contratado y a los órganos judiciales y policiales competentes en el ejercicio de sus funciones.

4.3. La prestación del servicio se realizará por el equipo humano establecido en el apartado sexto de este PPT.

4.3.1. PUESTO DE COORDINACIÓN Y/O RESPONSABLE DEL SERVICIO.

A) Las **funciones básicas** son:

- Planificar, organizar, dirigir, inspeccionar y elaborar informes sobre los trabajos correspondientes a su ámbito de responsabilidad y al objeto del servicio que se presta, considerando los aspectos operativos a tener en cuenta.
- Elaborar y organizar los servicios diarios.
- Supervisar la utilización, funcionamiento y conservación de los sistemas y aplicaciones implantadas.
- Supervisar y coordinar la realización y desarrollo de la prestación del servicio, así como, velar por el nivel de calidad de la prestación del mismo.
- Confeccionar un parte diario de incidencias en el que se incluirá como mínimo la

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 7 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

fecha, turno, nombre del personal que ha prestado servicio, firma y las incidencias que hayan tenido lugar expresadas de la forma más detallada. El original de los referidos partes se entregará al servicio responsable del contrato.

- Atender durante su turno de servicio todas las incidencias, requerimientos y solicitudes del personal a su cargo y, a su vez, dar instrucciones para la solución eficaz de las mismas. Analizar las incidencias generales que se produzcan durante el desarrollo de la visita pública, planificar y programar las actuaciones precisas para corrección, así como, proponer al PAG las acciones necesarias para subsanar las incidencias que se produzcan.
- Coordinarse con los servicios del PAG en la resolución de incidencias producidas en la visita pública.
- Vigilar con especial atención aquellas situaciones críticas que puedan surgir, ya sea en la realización de nuevas tareas o en las ya existentes, para adoptar medidas correctoras inmediatas.
- Investigar todos los incidentes ocurridos en su área de trabajo, de acuerdo al procedimiento establecido y aplicar las medidas necesarias para evitar su repetición.
- Revisar los puestos de servicio mediante rondas y control de los mismos, así como, comprobar el buen funcionamiento de los sistemas correspondientes.
- Controlar la formación permanente del personal adscrito al servicio objeto de contratación, proponiendo a la dirección de la empresa la adopción de las medidas o iniciativas adecuadas para el cumplimiento de dicha finalidad.
- Proponer motivadamente la sustitución del personal adscrito al servicio.
- Informar al personal para la realización segura y correcta de las tareas que tengan asignadas y detectar las carencias al respecto.
- Aplicar en la medida de sus posibilidades las propuestas y sugerencias de mejora que proponga el personal.
- Transmitir a sus colaboradores interés por sus condiciones de trabajo y reconocer sus actuaciones y sus logros.
- Y cualquier otra función que sea necesaria para el buen funcionamiento del servicio siempre velando por la observancia de la normativa aplicable.

B) **Horario de este puesto de trabajo**:

CÓMPUTO ANUAL DE HORAS PARA 1 PUESTO RESPONSABLE/COORD. PROYECTO							
	TEMPORADA		**DÍAS SEMANA**	**TOTAL DÍAS**	**HORARIO**	**HORAS/ DÍA**	**TOTAL AÑO**
ALHAMBRA	VERANO DIURNA	1 DE ABRIL A 14 OCTUBRE	L a D	197	7.30 a 20.30	13	2.561
	VERANO NOCTURNA	1 DE ABRIL A 14 OCTUBRE	M a S	141	21.30 a 23.30	2	282

ROCIO DIAZ JIMENEZ | 11/09/2020 | PÁGINA 8 / 22
VERIFICACIÓN | NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

	INVIERNO DIURNA	15 DE OCTUBRE A 31 DE MARZO	L a D	166	7.30 a 18.30	11	1.826
	INVIERNO NOCTURNA	15 DE OCTUBRE A 31 DE MARZO	V-S	48	19.30 a 21.30	2	96
					TOTAL VERANO	**15**	**2.843**
					TOTAL INVIERNO	**13**	**1.922**

Se estima que para este contrato de servicios el personal mínimo que se precisa es:

Nº PUESTOS	**TEMPORADA**		**TOTAL HORAS AÑO**
1	VERANO DIURNA	1 DE ABRIL A 14 OCTUBRE	2.561
1	VERANO NOCTURNA	1 DE ABRIL A 14 OCTUBRE	282
1	INVIERNO DIURNA	15 DE OCTUBRE A 31 DE MARZO	1.826
1	INVIERNO NOCTURNA	15 DE OCTUBRE A 31 DE MARZO	96
		TOTAL VERANO	**2.843**
		TOTAL INVIERNO	**1.922**
		TOTAL HORAS	**4.765**

Para un mejor desarrollo de los servicios objeto del presente PPT podrá proponerse la modificación del puesto, periodos, horarios frecuencias y ubicaciones descritas, siempre que el total de horas trabajadas coincidan con las anteriormente establecidas, y previa autorización del servicio responsable del contrato. Asimismo, previo conocimiento anticipado y la oportuna autorización del servicio responsable del contrato, el puesto, periodos, horarios frecuencias y ubicaciones descritas podrán ser modificables por motivos de organización, causa de fuerza mayor o necesidades puntuales del servicio.

C) **Formatos de control, calidad y reporte**:

Este puesto presentará los informes estadísticos, de seguimiento y de evaluación establecidos (que será uno al mes, al menos), sin perjuicio de todos los formatos de control propios que implante la empresa adjudicataria, así como dará respuesta a las incidencias y comunicará directa e inmediatamente las de carácter urgente que se produzcan. Por tanto deberá estar a disposición del PAG en cualquier momento y con los medios técnicos necesarios que permitan la comunicación oral y escrita con carácter inmediato.

4.3.2. PUESTOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE.

A) Las **funciones básicas** son:

- Atención, recepción, acogida e información sobre el acceso y la organización de la visita pública al Monumento y a otros bienes adscritos ubicados en la ciudad durante el horario establecido en el presente PPT.
- Atención preferente, información y ayuda necesaria y acompañamiento a taquillas a personas con necesidades especiales (tercera edad, visitantes con menores, personas con

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 9 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

diversidad funcional, etc.) sobre la organización de la visita pública al Monumento y a otros bienes adscritos ubicados en la ciudad durante el horario establecido en el presente PPT.

- Suministro y entrega de folletos, planos, material informativo o cualquier otro que se considere de interés para el servicio objeto del contrato.
- Información sobre las visitas guiadas, jornadas de puertas abiertas, exposiciones temporales y cualquier iniciativa organizada por el PAG.
- Apoyo en las relaciones institucionales del PAG.
- Colaboración en labores de muestreo a fin de comprobar el grado de satisfacción de los visitantes, en relación con la atención e información suministrada en el recinto Monumental y en otros bienes adscritos.
- Atención a reclamaciones y sugerencias de los visitantes al Monumento y de otros bienes adscritos ubicados en la ciudad. Intentar hacer relación independiente de las sugerencias.
- Información específica sobre el Programa de actividades y visitas del PAG.
- Atención de las llamadas telefónicas que se produzcan en las líneas establecidas para tal efecto y que se relacionen con las materias objeto del servicio objeto del contrato.
- Atención a los e-mails que se reciban en los correos electrónicos establecidos al efecto y que se relacionen con las materias objeto del servicio objeto del contrato.
- Devolución de llamadas que no han sido contestadas y que estén registradas en el sistema y/o que no han podido ser resueltas en el momento.
- Transferencia de llamadas a teléfonos 958 o móviles corporativos en función jerárquica.
- Y, en general, atender a todas las incidencias que se produzcan durante la prestación del servicio informando de las mismas al coordinador/a y/o responsable de equipo.

B) **Horario de este puesto de trabajo en las oficinas del Conjunto Monumental**:

CÓMPUTO ANUAL DE HORAS PARA 1 PUESTO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE							
	TEMPORADA		**DÍAS SEMANA**	**TOTAL DÍAS**	**HORARIO**	**HORAS/DÍA**	**TOTAL AÑO**
ALHAMBRA	VERANO DIURNA	1 DE ABRIL A 14 OCTUBRE	L a D	197	7.30 a 20.30	13	2.561
	VERANO NOCTURNA	1 DE ABRIL A 14 OCTUBRE	M a S	141	21.30 a 23.30	2	282
	INVIERNO DIURNA	15 DE OCTUBRE A 31 DE MARZO	L a D	166	7.30 a 18.30	11	1.826

	INVIERNO NOCTURNA	15 DE OCTUBRE A 31 DE MARZO	V y S	48	19.30 a 21.30	2	96
					TOTAL VERANO	**15**	**2.843**
					TOTAL INVIERNO	**13**	**1.922**

Se estima que para este contrato de servicios el personal mínimo que se precisa es:

Nº PUESTOS	**TEMPORADA**		**TOTAL HORAS AÑO**	**TOTAL**
9	VERANO DIURNA	1 DE ABRIL A 14 OCTUBRE	2.561	23.049
5	VERANO NOCTURNA	1 DE ABRIL A 14 OCTUBRE	282	1.410
9	INVIERNO DIURNA	15 DE OCTUBRE A 31 DE MARZO	1.826	16.434
5	INVIERNO NOCTURNA	15 DE OCTUBRE A 31 DE MARZO	96	480
		TOTAL VERANO	2.843	24.459
		TOTAL INVIERNO	1.922	16.914
			TOTAL HORAS	**41.373**

Para un mejor desarrollo de los servicios objeto del presente PPT podrá proponerse la modificación de los puestos, periodos, horarios frecuencias y ubicaciones descritas, siempre que el total de horas trabajadas coincidan con las anteriormente establecidas, y previa autorización del servicio responsable del contrato. Asimismo, previo conocimiento anticipado y la oportuna autorización del servicio responsable del contrato, los puestos, periodos, horarios frecuencias y ubicaciones descritas podrán ser modificables por motivos de organización, causa de fuerza mayor o necesidades puntuales del servicio.

C) **Horario de este puesto de trabajo en la oficina del Corral del Carbón**:

CÓMPUTO ANUAL GENERAL						
CORRAL DEL CARBÓN	**TEMPORADA**	**DÍAS SEMANA**	**TOTAL DÍAS**	**HORARIO**	**HORAS/DÍA**	**HORAS/ TOTAL AÑO**
	TODO EL AÑO	L a D	363	9 a 19	10	**3.630**

Nº PUESTOS	**TOTAL HORAS/AÑO**
1	3.630

Para un mejor desarrollo de los servicios objeto del presente PPT podrá proponerse la modificación del puesto, periodos, horarios frecuencias y ubicaciones descritas, siempre que el total de horas trabajadas coincidan con las anteriormente establecidas, y previa autorización del

ROCIO DIAZ JIMENEZ | 11/09/2020 | PÁGINA 11 / 22
VERIFICACIÓN | NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

servicio responsable del contrato. Asimismo, previo conocimiento anticipado y la oportuna autorización del servicio responsable del contrato, el puesto, periodos, horarios frecuencias y ubicaciones descritas podrán ser modificables por motivos de organización, causa de fuerza mayor o necesidades puntuales del servicio.

4.4. El servicio objeto de este contrato ha de contar con el personal necesario para la correcta cobertura del servicio en condiciones de calidad y eficiencia, teniendo en cuenta la relación de horas que se han detallado más arriba para cada puesto y para cada año de contrato. Para el cálculo de la oferta a presentar se tendrá en cuenta las horas determinadas.

El número de horas y su distribución podrán ser modificados por el PAG en función de los horarios propios y las necesidades reales que puedan surgir y que puedan suponer una contención de costes, mejoras organizativas, etc. En caso de variaciones al alza, los servicios adicionales se facturarán de acuerdo a los precios unitarios ofertados en la licitación. Si, por el contrario, hubiera variaciones a la baja en el alcance de la prestación del servicio, el contratista facturará por los trabajos efectivamente realizados.

Se entiende que las horas estimadas son de trabajo efectivo, sin comprender tiempos muertos u otras actividades diferentes de la propia prestación del servicio. De esta forma, el tiempo de trabajo se computará de modo que, tanto al principio como al final de la jornada diaria, el/la trabajador/a se encuentre uniformado lo más adecuadamente posible en cuanto a tallaje.

La empresa adjudicataria deberá de incluir de manera obligada, un puesto de ausentador/a que cubrirá los puestos de las diversas personas que presten su servicio en los puestos indicados durante 10 minutos en turnos inferiores a 4 horas y 15 minutos en turnos iguales o superiores a 4 horas.

La empresa adjudicataria deberá garantizar siempre una continuidad en el servicio, no dejando vacíos de servicio ninguna área en ningún espacio de tiempo. No se contabilizarán los tiempos del/la ausentador/a, los destinados a redacción de partes, desplazamientos desde vestuarios, descansos, turnos de comidas, etc. de tal manera que el adjudicatario deberá tener en cuenta las sustituciones de estos tiempos en el puesto, para que este se encuentre cubierto en todo momento.

El PAG podrá ampliar la cobertura y horario de cada puesto con un aviso previo de 48 horas.

La empresa adjudicataria deberá crear controles documentales para conocer incidencias de jornadas de trabajo, horarios de llegada y salida en función de los turnos asignados y que serán puestos a disposición de la persona responsable del contrato por parte del PAG.

Si la empresa adjudicataria recibiera una comunicación de preaviso de huelga, o tuviere conocimiento de que tal situación pueda producirse, deberá notificar formalmente y de inmediato tal circunstancia al PAG, a fin de acordar las medidas oportunas, y en particular, determinar la propuesta de cobertura de servicios mínimos que se realice a la autoridad laboral competente.

QUINTO.- LUGARES EN EL QUE SE DESARROLLA LA ACTIVIDAD, INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO.

5.1. LUGARES EN EL QUE SE DESARROLLA LA ACTIVIDAD.

Los lugares son principalmente el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y el Corral del Carbón.

No obstante, las actividades objeto de este contrato podrían desarrollarse en otros lugares específicos destinados a las mismas.

5.2. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO.

Las infraestructuras y equipamientos puestos a disposición del contratista para la ejecución del contrato son las siguientes:

* **Oficina de Información y de Atención al Visitante** en dependencia situada en CORRAL DEL CARBÓN. Espacio formado por una oficina, situado en la planta baja, con acceso directo desde el patio. Se utilizará para el desarrollo de los servicios objeto de este contrato.

* **Oficina de Información y de Atención al Visitante** en dependencia situada en la PLAZA DE LA ALHAMBRA. Espacio formado por una oficina situada al lado de las maquetas y con acceso directo desde dicha Plaza. Se utilizará para el desarrollo de los servicios objeto de este contrato.

* **Oficina de Información y de Atención al Visitante** en dependencia situada en la CALLE REAL DE LA ALHAMBRA. Espacio formado por una oficina situada en la planta baja del edificio.

Estos espacios solamente podrán utilizarse para el desarrollo de los trabajos objeto del presente contrato. En ningún caso la adjudicataria adquirirá derecho sobre los mismos, debiendo abandonarlos en perfecto estado de uso, bien el día que se dé por finalizada la relación que, sobre la base del presente concurso, se establezca entre ambos, o bien porque el PAG precisase recuperar el citado local para otros usos.

El PAG podrá facilitar mobiliario básico (mesas y sillas) así como soportes de comunicación e información que sólo él pueda proporcionar (por su sistema propio de telecomunicaciones o informático) para poder desarrollar bien la realización de los trabajos descritos. En los diez días siguientes al inicio del trabajo, deberá levantarse un acta en la que conste de forma expresa y relacionada los recursos materiales que se ceden en uso al adjudicatario y las condiciones de dicho uso.

Igualmente, podrá cambiar los espacios en uso y el material cuando así sea preciso por razones de organización del trabajo. Tanto de la entrega inicial, como de cualquier cambio en los espacios o material, deberá realizarse la correspondiente acta de entrega.

Los servicios a desarrollar aprovecharán y se llevarán a cabo con los recursos materiales puestos a su disposición, junto con los aportados por la empresa que resulte contratista, por lo que el adjudicatario deberá tener en cuenta:

Que dispondrá de los medios suficientes, adaptados al volumen de trabajo reseñado en este pliego, que deberán alcanzar, al menos, las dotaciones mínimas de personal y medios materiales, ofimáticos y de comunicación necesarios para ejecutar lo establecido en el presente PPT así como las presentadas por él en su oferta y le hayan sido aceptadas por el PAG en el momento de la adjudicación. Será requisito imprescindible proporcionar un dispositivo móvil para cada trabajador/a y puesto de trabajo que permita una comunicación interna, rápida, segura, eficaz y que no produzca contaminación acústica. Así mismo deberá proveer a las personas del servicio de medios de comunicación de calidad en el desarrollo del servicio que puedan proporcionarles comunicación directa tanto con la persona de coordinación y/o responsable de equipo como con los puestos de expendedores ubicados en taquillas.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 13 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

No obstante, el adjudicatario deberá aportar equipos informáticos y electrónicos propios, necesarios para el desarrollo de los servicios, que deberán destinarse en exclusiva al objeto del contrato. Se valorará la aportación de medios electrónicos, o la utilización de TICs para la de medición de la calidad "in situ". Dichos equipos deberán contar con las licencias de programas necesarios y cumplir los requerimientos según la política informática del PAG. Asimismo, le corresponde al adjudicatario el mantenimiento de los mismos.

A tal efecto, el desarrollo de los trabajos se realizará en el siguiente entorno:

- Software de base: puesto de trabajo Windows 7 (o superior) o Gicos, software ofimático windows office y Open Office/Libre Office.
- Software específicos de la Administración que requieran de su uso para la realización del objeto del contrato.

La adjudicataria deberá obtener las cesiones, permisos y autorizaciones necesarias de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes para utilizar los materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución del objeto del contrato corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos y siendo responsable de toda reclamación relativa a la propiedad industrial, intelectual y comercial, así como, debiendo indemnizar a la Administración por todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de cualquier tipo de reclamaciones.

En todo caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados/as públicos/as y dispondrá de tarjeta de acreditación, identificada individualmente. Corresponde también a la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de esta situación.

Durante el periodo de vigencia del contrato, el/la contratista velará por el buen uso y mantenimiento de los espacios e instalaciones utilizados, incluyendo la reposición de los que pudieran sufrir algún desperfecto, responsabilizándose y asumiendo los costes de su reparación en un corto espacio de tiempo (no permitiéndose un tiempo de demora, en caso de averías, superior a 24 horas para defectos mayores y 2 horas para defectos menores), y de su adaptación a la normativa vigente en caso de que sea necesario.

La empresa contratista podrá utilizar otros espacios del PAG para la realización de actividades específicas, previa solicitud y autorización del PAG, corriendo de su cuenta los gastos ocasionados y requeridos para llevarlas a cabo, si fuera necesario. Las superficies de las que podrá disponer el/la contratista serán compartidas por éste, si fuera necesario, con otras empresas contratadas por el PAG o por otros servicios del PAG, para la organización, planificación y desarrollo de las actividades culturales y artísticas que pudieran desarrollar sus actividades en el mismo espacio.

Por otra parte, todos los modelos de impresos utilizados por el personal de la empresa adjudicataria para el desempeño de las prestaciones objeto del contrato, o cualquier otro aspecto que incida en la imagen del PAG, deberán ser aprobados previamente por el/la responsable del contrato.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 14 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

SEXTO.- RECURSOS HUMANOS Y REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

6.1. Para la realización del presente servicio se requiere de un equipo de profesionales que cumplan las siguientes especificaciones:

A) La empresa adjudicataria designará, dentro del personal a adscribir al contrato, UN PUESTO DE COORDINACIÓN Y/O RESPONSABLE DEL SERVICIO con las personas necesarias para ejercer la dirección y organización técnica del servicio contratado, el control y disciplina del equipo profesional prestatario del servicio durante toda la vigencia del contrato, así como para poder cubrir todo el horario de apertura del PAG al público y los posibles servicios a demanda que hubiese. Actuarán como interlocutores/as válidos/as con el PAG (todos/as o quien sea designado por la empresa adjudicataria) y contarán con medios de comunicación suficientes para la correcta coordinación del servicio.

Este puesto deberá ser ocupado por personas con la preparación necesaria por lo que se requiere que posean el título de educación superior (niveles 5-8) según CNED-P2014, que cuenten con conocimientos administrativos y técnicos suficientes para realizar las actuaciones propias de su ejercicio de mando y control y que manejen con fluidez al menos, el idioma español y el inglés (nivel mínimo B1), así como con más de 3 años de experiencia demostrable en la ejecución en instalaciones iguales o similares de servicios de iguales o similares características al que constituye el objeto de la prestación.

B) La empresa adjudicataria designará, dentro del personal a adscribir al contrato, UN EQUIPO DE TRABAJO que será el responsable de la realización de todos los trabajos y procesos necesarios para la ejecución del presente contrato y que estará compuesto por al menos nueve puestos en horario diurno y cinco en horario nocturno tal y como el horario que se especifica en el punto cuatro. Este personal deberá ser adscrito al servicio que se contrata durante el tiempo de duración del contrato y estará a las órdenes del coordinador/a y/o responsable de equipo.

Estos puestos deberán ser ocupados por personas con la preparación necesaria por lo que se requiere que posean el título de educación superior (niveles 5-8), al menos con titulación de Bachiller o similar, según CNED-P2014, y deberán contar con conocimientos administrativos y técnicos suficientes para dominar las funciones correspondientes al mismo y ejecutar las labores y las operaciones propias del servicio contratado con iniciativa y responsabilidad. Deberán, además, manejar con fluidez, el idioma español y el inglés (nivel mínimo B1); así como tener una experiencia demostrable de más de 1 año, de cada uno de los miembros del equipo, en la ejecución en instalaciones iguales o similares de servicios de iguales o similares características al que constituye el objeto de la prestación.

La adjudicataria garantizará que el personal adscrito al Servicio objeto del contrato a que se refiere el presente PPT tiene la formación y capacidades necesarias para la realización de las funciones y actividades establecidas en el presente servicio objeto de contratación. Por ello es necesario que el equipo de trabajo que lo desarrolle tenga una formación de perfeccionamiento que le permita estar en una permanente actualización de los conocimientos teóricos, así como continua formación en metodologías didácticas prácticas que repercuta en una mayor calidad del servicio a realizar: es importante, dado su interacción con población de todo tipo de edades que todo el equipo de trabajo tenga formación adecuada y suficiente en primeros auxilios, siendo de especial relevancia la formación en la utilización de desfibriladores semiautomática externa, así

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 15 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

como formación en salud laboral y en autoprotección. Así mismo, el personal del equipo de trabajo deberá tener conocimientos acreditados en las siguientes materias: Ofimática, atención al ciudadano y habilidades en materia de comunicación social. Se valorará la formación en lenguaje de signos y en evacuación de edificios y planes de autoprotección y emergencia.

La empresa adjudicataria también deberá establecer un programa de formación en idiomas adecuado y adaptado a las necesidades del equipo de trabajo, favoreciendo la formación de toda la plantilla.

Esta formación deberá establecerse dentro del horario laboral del equipo de trabajo y si no pudiera realizarse en el mismo se computarán como horas efectivamente trabajadas.

6.2. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los presentes pliegos formarán parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del PAG.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al PAG.

6.3. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación, contratación y pago de los salarios acorde con su categoría profesional correspondiente, la concesión de permisos, licencias y Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado/a y empleador. No obstante, el adjudicatario entregará al responsable de la Seguridad y Salud de los trabajadores y trabajadoras del PAG, antes de la formalización del contrato, la documentación que se le requiera sobre dicha materia, a efectos de dar cumplimiento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Así mismo, el PAG podrá exigir a la adjudicataria que presente, junto con la factura mensual, las copias de las liquidaciones de Seguridad Social (modelos TC1 y TC2) y a cotizar por los trabajadores destinados al servicio en el PAG dentro de los epígrafes de cotización acordes a las funciones que éste desarrolla dentro del servicio a prestar.

6.4. La sustitución temporal o definitiva del personal adscrito al Servicio, cualquiera que sea la causa que la motive, implicará que las nuevas incorporaciones lo hagan con los mismos requisitos exigidos según el tipo profesional establecido en el equipo de trabajo en el que se encuadre.

La adjudicataria deberá garantizar la continuidad en la prestación de los servicios para cumplir los objetivos que se contienen en el presente PPT debiendo realizar las sustituciones necesarias en su equipo en los casos pertinentes. La adjudicataria tiene la obligación, en caso de ausencia de cualquier persona relacionada con la prestación del servicio, por enfermedad, sanciones, baja de personal, vacaciones reglamentarias y otras causas análogas, de cubrir dichas ausencias por su cuenta, de forma que se mantenga permanentemente el número de trabajadores de presencia física expresado en la oferta de puestos de trabajo independientemente de la casuística que pueda generarse durante el periodo de contratación.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 16 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.5. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores/as adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su servicio sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

6.6. La empresa contratista deberá procurar para el equipo de trabajo una ordenación del tiempo laboral que sea conciliador, adoptando medidas que hagan compatible la vida personal, familiar y laboral.

6.7. El puesto de Coordinador/a y/o responsable del proyecto de la empresa contratista (si son varios quien sea designado por la empresa adjudicataria), tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor/a de la empresa contratista frente al PAG canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y al PAG, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos/as trabajadores/as las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal a sus puestos de trabajo.

d) Organizar el régimen de las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista de informar al PAG, a efectos de no alterar el mantenimiento y buen funcionamiento del servicio.

e) Supeditar las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato al visto bueno del PAG.

f) En caso de sustitución de algún miembro del equipo de trabajo, sea temporal o permanente, deberá informarse al PAG para su visto bueno. En ningún caso podrá darse una sustitución en condiciones curriculares inferiores a las presentadas dentro del apartado relativo al Equipo de trabajo.

6.8. Autorizaciones de acceso. El personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos de identificación y todos aquellos exigidos por el Servicio de Seguridad del PAG y la normativa del mismo.

SÉPTIMO.- CALIDAD DEL SERVICIO.

La adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como, de las consecuencias que se deduzcan para el PAG o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La adjudicataria debe comprometerse a incorporar y adaptar sus procesos de trabajo y protocolos de actuación para que queden integrados en el Sistema de Gestión de Calidad implantado en el PAG, el cual permitirá conocer las desviaciones y mejoras que deben implementarse. No obstante, la empresa adjudicataria elaborará un manual de buenas prácticas

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 17 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

para la mejora de la calidad del servicio, que será supervisado y aprobado por la persona responsable del contrato por parte del PAG y que la adjudicataria se compromete a que su personal lo cumpla.

El PAG podrá designar libremente a una empresa acreditada, para realizar un control anual del cumplimiento del contrato adjudicado. Dicha empresa presentará un Informe, cuyo coste será abonado por la adjudicataria, con un importe máximo del 1% del importe del contrato. En función del resultado del mencionado informe el PAG determinará las actuaciones pertinentes que podrían llegar incluso (en caso de incumplimiento grave) a la resolución inmediata del contrato.

La adjudicataria será responsable de que los trabajadores a su cargo cumplan las reglas generales de disciplina, buen comportamiento, presencia y aseo, así como, de su horario de trabajo.

La adjudicataria, a instancia del PAG, quedará obligada a retirar del servicio, en un plazo máximo de veinticuatro horas, a aquel personal que no procediera con la debida corrección dentro del mismo, que fuera poco cuidadoso en el desempeño de su misión o que incumpla algunas de las obligaciones contenidas en este PPT.

OCTAVO.- REQUERIMIENTO DE UNIFORMIDAD.

El personal adscrito al servicio deberá ir debidamente uniformado y su aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento. El uniforme será por cuenta de la empresa adjudicataria que deberá respetar los criterios establecidos por el PAG en cuanto a la misma, la cual se reserva el derecho a vetar, de manera justificada, la propuesta de uniforme, y llevarán un distintivo que indique la prestación de servicios para esta entidad, así como la identidad del trabajador o trabajadora. Junto al uniforme se deberán incluir los zapatos.

En la propuesta técnica se ha de incluir la propuesta de uniformidad prevista por la proveeduría. Será necesario indicar propuesta distinta para verano e invierno, indicando periodo de uso y cambio de las prendas si así se considera necesario.

Dicho uniforme deberá tener en cuenta la seguridad y salud laboral del personal de Atención e Información al Visitante. La adjudicataria deberá tener en cuenta que las condiciones climáticas extremas son frecuentes y que el trabajo mayoritariamente se realiza en el exterior.

Así mismo, la empresa adjudicataria dotará a su personal, en este aspecto, de todos los medios de seguridad obligados por la Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria y de aquellos otros que estime necesarios.

NOVENO.- IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO Y FORMACIÓN.

Se formará al personal que vaya a prestar sus servicios, con carácter previo al inicio de la prestación, sobre la finalidad, filosofía y cultura del PAG, los criterios de atención al usuario o visitante en general, al objeto de uniformizar los criterios de actuación a seguir, así como cualquier otro aspecto que estime pertinente.

El personal de nueva incorporación deberá haber recibido necesariamente un curso sobre atención al público, en el que, entre otros contenidos, se trabajará sobre las fórmulas de

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 18 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

atención personalizada con los usuarios al Conjunto Monumental. El coste de las formaciones será a cargo de la empresa adjudicataria.

La contratista queda obligada a impartir y programar para su personal, con una periodicidad mínima anual, los cursos de formación necesarios para el mantenimiento y mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. Los cursos que se impartirán dependerán de las necesidades del servicio. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria, e informará de los mismos, tiempo, participantes, etcétera, al PAG. Los cursos y su programación deberán de ser recogidos en la oferta. Se fijará el plan a seguir en el proyecto de ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria se encargará de formar a su cargo a aquellas personas que deban de llevar a cabo estas funciones y a todo aquel de nueva incorporación por el motivo que fuera esta, sustituciones, ampliaciones del servicio, etc.

Se valorará la movilidad del personal de la empresa adjudicataria dentro de los diferentes puestos del servicio y garantizando siempre el perfil de idiomas y otros elementos necesarios y/o convenientes para el óptimo desarrollo del puesto.

DÉCIMO.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

La prestación del servicio se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares, observando fielmente lo establecido en el presente PPT, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado el responsable del contrato designado por órgano de contratación.

De acuerdo con el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación designa como responsable del contrato a la persona titular del Servicio de Visita Pública y Comercialización, correspondiéndole supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista.

El/la responsable del contrato velará por la idónea gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la declaración de relaciones laborales entre la Administración y el personal de la adjudicataria. El/la responsable del contrato, velará especialmente porque:

- La empresa adjudicataria que ejerza su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del servicio.
- La empresa adjudicataria sea responsable de impartir a su trabajadores/as las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo, de tal manera que el órgano contratante sea ajeno a estas relaciones laborales. El responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 19 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Las prestaciones a que obliga el presente contrato serán realizadas dentro del calendario y horario establecido, pudiendo producirse modificaciones a propuesta del mismo, previa conformidad del/ de la responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria aporte su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La empresa adjudicataria dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura y organización del servicio, siendo responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.

Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la empresa, establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

UNDÉCIMO.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

11.1. Propiedad intelectual del Resultado de los Trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del PAG quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. Estos estudios y documentos deberán estar radicados en los servidores y archivos que el PAG establezca. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del PAG. Específicamente, todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente al PAG.

11.2. Información de Base

El PAG facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente servicio. Toda la información que se proporcione, es propiedad del PAG y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, del mismo.

11.3. Confidencialidad de la Información

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, del PAG. Los trabajadores y trabajadoras y el personal que integren el Equipo de Trabajo no podrán realizar comentarios ni generar información a terceros, ni siquiera verbal, sobre el contenido de su trabajo.

Al inicio del periodo de prestación del servicio, todo personal de la empresa adjudicataria, firmará la Declaración de Responsabilidad de Confidencialidad, en la que admite haber sido

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 20 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

informada de sus obligaciones y prohibiciones en materia de protección de datos, comprometiéndose a no acceder, tratar, ceder información de ningún tipo, especialmente la que contenga datos de carácter personal que se encuentre en cualquier soporte en las dependencias del PAG, así como a guardar respeto a todo tipo de información y especialmente a datos de carácter personal a los que de forma no voluntaria tenga acceso en el PAG, con objeto del desempeño del servicio contratado.

En consecuencia, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, comunicación, transformación, puesta a disposición, o cualquier tipo de manipulación de la información confidencial del PAG, contenida tanto en soportes magnéticos como en soportes convencionales, a ninguna tercera persona física o jurídica de forma gratuita u onerosa.

A la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar al PAG copia de las Declaraciones de Responsabilidad de Confidencialidad de todo el personal afectado según el párrafo anterior, así como presentar copia de las declaraciones de aquellas personas que, tras la firma del contrato y, en momento posterior, se incorporen a desarrollar su trabajo en el PAG, durante la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las mismas obligaciones de confidencialidad referidas siendo responsable del incumplimiento de esta obligación así como del incumplimiento de sus trabajadoras/es, asumiendo las indemnizaciones al PAG o a terceros por los daños y perjuicios causados, y que se deriven de tal incumplimiento.

11.4. Tratamiento Protección de Datos.

El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del PAG, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal o la que la sustituya o complemente.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Todos los miembros del equipo de trabajo y los responsables del mismo, deberán firmar los documentos de compromiso previstos en la ley y obtener del órgano que proceda la autorización para tratar datos sometidos a la misma.

11.5. Plazo de ejecución.

El plazo total de duración del contrato será de 24 meses, desde la firma del contrato. Asimismo, cabrá posibilidad de prórroga hasta un plazo máximo igual al de la duración del contrato.

11.6. Facturación.

La empresa adjudicatario presentará facturas por los servicios efectivamente efectuados con una periodicidad mensual, que deberán ser aceptadas por el Patronato.

11.7. Facultades de inspección y Actas de Incidencias.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 21 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

El PAG a través del Responsable del Contrato o de la persona que se designe, podrá inspeccionar el personal y su trabajo, así como todo lo establecido en el presente PPT, y comprobar el servicio realizado cuando lo considere oportuno.

En caso de infracción o incumplimiento de las estipulaciones establecidas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares o en las que se incluyan en el contrato, al cual se vincula la oferta de la adjudicataria, la Dirección del PAG las comunicará a la adjudicataria, mediante el correspondiente Acta de Incidencias, en el que se hará constar la anomalía detectada y que, en cualquier caso, deberá ser recibida y firmado por ambos. La empresa adjudicataria se verá obligada a resolver y corregir las irregularidades o alteraciones que se produjesen en el Servicio, inmediatamente (no más de 24 horas) para las consideradas urgentes por el PAG y en el tiempo considerado en el Acta de Incidencia para las restantes.

11.8. Póliza de Seguro

Con carácter obligatorio, la empresa adjudicataria hará entrega al PAG al inicio de la prestación del servicio de una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, con una cobertura mínima de 1.500.000,00 €, para responder de los daños que en la ejecución del contrato fueren inferidos a los equipos, instalaciones, mobiliario y utillaje, cualesquiera que estos fueran, líneas de servicios, estructuras y obra de los inmuebles ubicados en el Monumento de la Alhambra y Generalife y/o en sus bienes adscritos. Asimismo ha de responder de los daños frente a terceros, siendo beneficiaria del mismo cualquier persona, ya sean visitantes, trabajadores del organismo o de otro contratista, que resultare lesionada en su integridad física, bienes o derechos, por consecuencia de cualesquiera actos u omisiones del contratista, sus órganos sociales, mandatarios, agentes, empleados y demás personal que sustente con la misma cualesquiera relaciones jurídicas, de dependencia, jerárquicas o mandato con ocasión de la ejecución del contrato, tareas antecedentes, complementarias y consecuentes y expresamente por los actos de cualesquiera de dichas personas, realizados en solitario o conjuntamente, en el entorno de los inmuebles en que se desarrolla la actividad de la institución objeto del contrato, ya sean voluntario, impuesto por los directivos, encargados, jefes y cualesquiera otras personas que ostenten potestad de dirección o mando, o consecuencia de libre decisión del empleado autor u emisor, espontáneos o premeditados, dolosos o culposos, o por consecuencia de simple negligencia civil.

En Granada, a fecha de la firma electrónica.
DIRECTORA DEL PATRONATO
DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

Fdo.: Rocío Díaz Jiménez

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene el visto bueno del Jefe de Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife.
Con posterioridad, ha sido modificado en su apartado sexto, de conformidad con la Resolución de 10 de septiembre de 2020 por la que se acuerda retrotraer las actuaciones, modificar los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas y conceder un nuevo plazo de presentación de ofertas.

ROCIO DIAZ JIMENEZ		11/09/2020	PÁGINA 22 / 22
VERIFICACIÓN	NJyGwa0ePhdhjhlb44X9a4Xh565eqN	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	