INFORME DEL SERVICIO POR EL QUE SE JUSTIFICA LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES PARA CUBRIR LAS NECESIDADES A SATISFACER A TRAVÉS DEL CONTRATO DE REFERENCIA

TÍTULO: "Servicio de atención e información al visitante del Patronato de la Alhambra y Generalife".

EXPEDIENTE: CONTR 2020 131812 (CM.VP.CTO-2020/07)

Ante la insuficiencia actual de medios personales en el Servicio de Visita Pública y Comercialización, por ende, en la actual Relación de Puestos de Trabajo del Patronato de la Alhambra y el Generalife, y ante la falta de recursos materiales es necesario la contratación de un servicio externo de atención e información al visitante para dar cumplimiento a un interés público y poder satisfacer a nuestro visitantes en todas sus inquietudes y solicitudes al respecto.

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.
- 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.
- Sistema de registro, control, seguimiento, evaluación y calidad de esta gestión.
- Elaboración de estadísticas.
- Elaboración y/o divulgación de folletos informativos y otros materiales destinados al visitante.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.
- 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.
- Atención telefónica de llamadas recibidas y servicio de devolución de llamadas recibidas y no atendidas.
- Sistema de registro, control, seguimiento, evaluación y calidad de esta gestión.

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

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		04/03/2020	PÁGINA 1 / 2
VERIFICACIÓN	NJyGw6qa4Ck1U317FgEWye9Ybt59CQ	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

- Servicios en otras actividades adicionales que podrán ser incluidas por el PAG durante la celebración de eventos y actividades extraordinarias que se realicen en su zona de actuación.

En virtud de lo establecido en el artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos de Sector Público, se emite el presente informe con objeto de justificar la insuficiencia de medios personales y materiales para el desarrollo de las actividades expuestas recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, necesarias para el cumplimiento y realización de los fines del Patronato de la Alhambra y Generalife.

En Granada, a fecha de la firma electrónica.
JEFE DE SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Fdo.: Gonzalo Mochón González-Escalada

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

ESCALADA GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ		04/03/2020	PÁGINA 2 / 2
VERIFICACIÓN	NJyGw6qa4Ck1U317FgEWye9Ybt59CQ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	