



Junta de Andalucía

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CIUDAD DEPORTIVA DE HUELVA.

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 auxiliares para la organización y desarrollo de la gestión de atención de clientes y que habrán de desarrollarse en la Ciudad Deportiva de Huelva, 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).

Los trabajos se llevarán a cabo en la Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 – Huelva.

El servicio se ajustará en su contenido al presente pliego.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria prestará los servicios auxiliares ajustados a las características, perfiles y horarios establecidos por la Dirección de la instalación, así como todas aquellas actividades dimanantes de la prestación del servicio definidas, incluyendo la coordinación del servicio, buena ejecución de este.

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.

El servicio a realizar está diferenciado en DOS modalidades, con un precio/hora único de modalidad.

Las descripciones de las funciones son con carácter orientativo, pudiendo incorporarse nuevas funciones a lo largo de la duración del contrato; no obstante, la Dirección de la instalación podrá establecer y orientar en las funciones y tareas principales que deberán cubrir los puestos de trabajos objeto del servicio.

Las modalidades establecidas son las enumeradas a continuación:

2.1.1. Modalidad A: Gestión de clientes.

El desarrollo de esta modalidad se puede realizar tanto en espacios deportivos como no deportivos, siendo las funciones con carácter descriptivo y no limitativo a destacar según el espacio las siguientes:

EN ESPACIOS NO DEPORTIVOS

- Información de las actividades y servicios que se realicen en las instalaciones.
- Información, orientación e inscripción a las actividades dirigidas organizadas.
- Información y gestión de reservas de espacios deportivos.
- Realización del cobro de los servicios o reservas a través de los medios de pago que estén normalizados en la instalación.
- Apoyo administrativo.
- Atención telefónica a usuarios.
- Funciones de auxiliares de portería.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Recogida de documentos y tramitación de gestión integral de abonados.



EN ESPACIOS DEPORTIVOS

- Entrega, control y recepción del material deportivo y control de su uso por parte de los usuarios.
- Control de las reservas y uso de los espacios deportivos según las normas e indicaciones de la instalación.
- Adecuación de las instalaciones ante actividades y eventos deportivos: colocación de material deportivo, recepción de equipos, apertura de vestuarios.
- Apertura y cierre, encendido y apagado del alumbrado, y control de entradas y salidas de los espacios deportivos.
- Almacenamiento, clasificación y control de los objetos perdidos.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Información sobre las incidencias que se pudieran generar en las instalaciones y que afectan al normal funcionamiento de las mismas, como pudieran ser desordenes públicos, excesos de los usuarios con las instalaciones, aparcamientos no autorizados, observancia de incidencias que afecten al mantenimiento, etc.
- Apagado y encendido de las luces de los lugares públicos y/o viales.
- Mantener cerrado los grifos de agua, así como apagar las luces o aparatos que se encuentren encendidos, y sin uso alguno. Cerrar las puertas y ventanas cuando los sistemas de climatización y/o calefacción están funcionando.
- Control, actualización y colocación de información de la instalación, en tabloneros de anuncios de las salas y espacios deportivos.
- Adecuación de las instalaciones (salas y aulas) ante actividades como cursos, charlas, y coloquios, deportivos.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

3.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO y HORARIO DEL SERVICIO.

El servicio será respetando los horarios de apertura y cierre, atención a los clientes, así como de actividades, programas y eventos.

Con carácter general, el servicio se prestará en los horarios de apertura y cierre de la instalación. El número de horas que se estima son las siguientes:

Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 – Huelva.
Modalidad A: 1.294 horas

Estas horas podrán ampliarse o reducirse en función de las necesidades de cada Instalación y dependerá de la demanda de actividades y servicios. **Turismo y Deporte de Andalucía** podrá anular la contratación de horas por incidencias no esperadas u modificaciones en la política de gestión.

La Dirección / Coordinación Deportiva de las instalaciones, podrá alterar la distribución respetando en la medida de lo posible el número de horas expresadas, por circunstancias técnicas sobrevenidas durante el desarrollo de la programación.

El servicio no tendrá carácter de exclusividad, de manera que **Turismo y Deporte de Andalucía** podrá contratar otros servicios para proyectos específicos.

El equipo de coordinación deberá estar personado físicamente en las instalaciones diariamente y con una jornada de al menos 40 horas semanales en horario de mañana y tarde en el (Se establecerá por la dirección el tiempo asignado a cada instalación deportiva) y una jornada de al menos 20 horas, de forma que pueda realizar correctamente la organización y supervisión del desempeño de los puestos de trabajo, así como el apoyo necesario al personal que tenga asignado. Esta presencia estará consensuada y acordada, y deberá ser aprobada con la Dirección de la instalación.



La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos humanos necesarios para suplir al personal asignado, con objeto de cubrir los supuestos de incapacidad temporal, bajas por enfermedad, vacaciones, permisos, jubilación, y cualquier otra eventualidad o ausencia que pudiera producirse, de tal forma que, el servicio nunca quede desatendido.

El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse personal laboral de Turismo y Deporte de Andalucía, debiendo la empresa adjudicataria informar de este extremo al personal que preste el servicio.

Iniciada la prestación de servicios, la empresa adjudicataria aportará un cuadrante mensual donde se reflejen los turnos de trabajo, horario y nombre de cada uno de los trabajadores/as asignados.

Durante el periodo del contrato se podrá modificar las horas para la prestación del servicio en función de las necesidades, previa comunicación con la antelación suficiente. También se podrá ampliar el servicio a otras instalaciones de la empresa ubicadas en la misma provincia. En todos los casos, se aplicarán los mismos precios ofertados.

Málaga, a 9 de octubre de 2023