PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES PARA LA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE CLIENTES EN INSTALACIONES DEPORTIVAS, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Expediente: C101-10AA-1023-0084

Título: Servicios auxiliares y atención al cliente en Instalaciones Deportivas

Código CPV: 71326000-9

MEMORIA JUSTIFICATIVA

Las Instalaciones Gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. necesitan de la subcontratación de los servicios auxiliares y atención al cliente para el desarrollo de la gestión de la atención de clientes directa/presencial en:

Lote 1: Instalaciones Deportivas de Sevilla:
- a) CEAR de Remo y Piragüismo La Cartuja. Isla de la Cartuja S/N. 41092 - Sevilla
- b) Instalaciones Deportivas La Cartuja. Isla de la Cartuja s/n. 41092 - Sevilla.

Lote 2: Ciudad Deportiva Javier Imbroda. Av. Santa Rosa de Lima s/n. 29007 - Málaga.
Lote 3: Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 – Huelva.

PRIMERA.- 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 de forma independiente en las diferentes Instalaciones deportivas gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (**Turismo y Deporte de Andalucía,** en lo sucesivo) según los siguientes lotes:

Lote 1: Instalaciones Deportivas de Sevilla:
- a) CEAR de Remo y Piragüismo La Cartuja. Isla de la Cartuja S/N. 41092 - Sevilla
- b) Instalaciones Deportivas La Cartuja. Isla de la Cartuja s/n. 41092 - Sevilla.

Lote 2: Ciudad Deportiva Javier Imbroda. Av. Santa Rosa de Lima s/n. 29007 - Málaga.
Lote 3: Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 – Huelva.

Las empresas licitadoras podrán ofertar por un único lote, varios o la totalidad de los mismos.

SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria prestará los servicios auxiliares y de atención al cliente ajustados a las características, perfiles y horarios establecidos para cada una de las instalaciones (Lotes) por la Dirección de la instalación, así como todas aquellas actividades dimanantes de la prestación del servicio definidas para cada lote, 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 y no limitativo, 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.

De forma general la atención se realizará en español, no obstante, será imprescindible la atención en inglés durante los horarios de principal ocupación y demanda de atención en todos los lotes, finalmente y en momentos puntuales se podrá solicitar que se realice en otro idioma o lengua, previo acuerdo entre **Turismo y Deporte de Andalucía** y la empresa adjudicataria, siguiendo las mismas pautas y con las mismas características que las descritas, propias del objeto del contrato. Las modalidades establecidas son las enumeradas a continuación:

2.1.1. **Modalidad A**: Gestión de clientes y Starter de campo de golf.

A.1: 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 y atención de las actividades y servicios que se realicen/comercialicen/promocionen en las instalaciones. En cuales quiera de las formas y formatos (Presencial, Telefónica, Correo electrónico, RRSS, y cuales otros mejoren la atención, información y comercialización de los servicios)
- 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.
- Soporte y atención en la prescripción, configuración, activación de cuantas aplicaciones, herramientas hardware o software implemente Turismo y Deporte de Andalucía para la mejora y gestión en su relación con los clientes y grupos de interés.
- Apoyo administrativo.
- Atención a los clientes, seguimiento, apoyo a la retención y consolidación de satisfacción, así como otros en cuantos medios/sistemas/herramientas establezca, determine, implemente o sugiera **Turismo y Deporte de Andalucía.**
- Funciones de auxiliares de portería.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**. Así como gestión en las plataformas de CRM y Satisfacción que se establezcan.
- Recogida de documentos y tramitación de gestión integral de abonados.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.

EN ESPACIOS DEPORTIVOS

- Entrega, control y recepción del material deportivo y control de su uso por parte de los usuarios.
- Control y supervisión del estado de alta e inscripción de los clientes, usuarios y grupos de interés.
- 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**. Así como gestión en las plataformas de CRM y Satisfacción que se establezcan.
- 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 tablones de anuncios de las salas y espacios deportivos.
- Adecuación de las instalaciones (salas y aulas) ante actividades como cursos, charlas, y coloquios, deportivos.
- Soporte y atención en la prescripción, configuración, activación de cuantas aplicaciones, herramientas hardware o software implemente Turismo y Deporte de Andalucía para la mejora y gestión en su relación con los clientes y grupos de interés.
- Realización del cobro de los servicios o reservas a través de los medios de pago que estén normalizados en la instalación.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

IMPORTANTE, el personal que se encuentre dentro de esta modalidad desarrollará su actividad y funciones indistintamente en cualquiera de los espacios.

2.1.2. **Modalidad B**:, Starter de campo de golf, Marshall, Caddie Master.

B.1: Starter de Campo de golf.
Reportando al Caddie Master, el starter es la persona encargada de la atención al cliente y usuario en la zona de golf, además del desarrollo de las funciones recogidas en las funciones de atención en espacios no deportivos, asumirá las específicas de la zona en la que se encuentra, siendo entre otras, la de ocuparse de asesorar, informar y gestionar los productos de alquiler y venta relacionados con torneos, escuela, cuarto de palos, campo de golf, zona de prácticas.

Las funciones a considerar de esta modalidad con carácter descriptivo y no limitativo a destacar son las siguientes:
- Control y gestión de entradas y salidas al campo de golf.
- Información y gestión de reservas de greenfees.
- Suministro de material deportivo a los usuarios que lo requieran:
- Adecuación de las instalaciones ante actividades y eventos deportivos.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores, según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Información de las actividades y servicios que se realicen en el campo de golf.
- Asesoramiento e inscripción a las actividades dirigidas organizadas.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

B.2: Marshall.
Las funciones a considerar de esta modalidad con carácter descriptivo y no limitativo a destacar son las siguientes:

Reportando al Caddie Master, el Marshall, además del desarrollo de las funciones recogidas en las funciones de atención en espacios deportivos, es el responsable de control de juego durante el recorrido, y vigilará el desarrollo del juego. La finalidad de esta figura de control es la de mejorar

las prestaciones de las instalaciones de golf, a la vez que intentar inculcar a los jugadores de golf una mentalidad positiva y autocrítica sobre su actuación en el campo.

- En general vigilará el correcto desarrollo del juego en los recorridos del golf y la adecuada circulación de jugadores y carros en el campo. Realizando tareas como:
- Vigilará que los jugadores cumplan correctamente con las normas de etiqueta del golf.
- Controlará y regulará el ritmo de juego en el campo
- Colaborará (cuando sea necesario) en la adecuación de las instalaciones ante eventos deportivos.
- Tomar nota de todos los daños ocasionado en el campo, tanto por jugadores como por circunstancias externas a los efectos de poder emprender las medidas reparadoras lo antes posible.
- Asistir en la medida de lo posible a cualquier jugador.
- En caso que los jugadores no lo hayan hecho, repondrá las chuletas, arreglará piques, rastrillar bunkers y otras labores para que el campo esté en perfecto uso.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

B.3: Caddie Master.

El caddie Máster es el máximo responsable en la zona de golf encargado de la gestión última y control de todos los productos de alquiler y venta relacionados con torneos, escuela, cuarto de palos, campo de golf, zona de prácticas. Además, se responsabilizará y desarrollara cuantas funciones se recogen en la atención de espacios no deportivos y deportivos.

Las funciones a considerar de esta modalidad con carácter descriptivo y no limitativo a destacar son las siguientes:
- Control y seguimiento de entradas y salidas al campo de golf.
- Gestión de reservas de greenfees.
- Gestión de material deportivo que se ofrece a los usuarios
- Gestión de pagos, inscripciones de actividades de golf
- Gestión y seguimiento de las ligas/torneos interna, externa y junior
- Gestión, elaboración de comunicaciones e informaciones varias a los deportistas.
- Gestión del cuarto de palos.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

IMPORTANTE, el personal que se encuentre dentro de esta modalidad desarrollará su actividad y funciones indistintamente en cualquiera de los espacios.

TERCERA.- PERSONAL DE ATENCIÓN DE ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA. CUALIFICACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO.

La empresa resultante de la adjudicación, asignará el personal necesario debidamente cualificado según las exigencias del presente pliego y presentará un plan de formación continua OBLIGATORIO que afecte a la totalidad del personal técnico, donde se actualicen y perfeccionen los conocimientos, así como su especialización y polivalencia, de forma que redunde en una mejora de la prestación y calidad del servicio y responda a las nuevas tendencias del sector en la atención a los usuarios. Dicho Plan será anual y estará consensuado y validado con la Dirección de la Instalación.

En la búsqueda de realizar una prestación de servicio de calidad y satisfacción alta de los clientes, se establecerá un sistema de CRM automatizado que determinará **Turismo y Deporte de**

Andalucía , y se establecerán indicadores de satisfacción en la relación de atención e información de los servicio/personal de atención/coordinación, con la incidencia directa en las ventas, volumen de negocio, ocupación y números de usuarios y/o incidan contraria a los objetivos de **Turismo y Deporte de Andalucía**; de forma que se detecten aquellas situaciones anómalas que puedan ser objeto de resolución contractual por incumplimiento de las condiciones de contrato o de penalización económica. La implantación operativa será por parte de la empresa adjudicataria previa supervisión, diseño e indicaciones establecidas por la Dirección de la instalación y validación previa antes de su puesta en producción y uso por parte de los clientes y grupos de interés.

Personal de atención: El personal de atención y en general aquel adscrito a la prestación del presente pliego deberá estar conforme a las normativas y leyes en vigor y de aplicación, así como cumplir con los requisitos detallados a continuación:

Modalidad A.1 : Gestión de clientes.

Las personas encargadas de desarrollar estas funciones dispondrán de cuantos programas informáticos, aplicaciones o soluciones de gestión, así como sistema o conjuntos (Herramientas electrónicas, equipamiento Hardware, POS, TPVs, Quioscos digitales, etc…) de ellos que determine **Turismo y Deporte de Andalucía** como necesario para conseguir los objetivos marcados en su estrategia de gestión y tendrán que contar con la siguiente experiencia y formación:

Imprescindible:

1. Título de Técnico Superior en Animación de Actividad Física y Deportiva, Técnico Deportivo 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.
2. Formación en ofimática, hojas de cálculo, y bases de datos con nivel medio.
3. Formación en "Atención al cliente".
4. Conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en la instalación (Según el Lote) así como de los espacios, las practicas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
5. Empatía y habilidades comunicativas orientadas a la atención al público.
6. Personal con inglés nivel B1 durante los horarios de principal ocupación y demanda en las instalaciones.

Conveniente:

1. Formación orientada a la mejora de habilidades sociales.
2. Formación orientada a la mejora de resolución de conflictos.

En el Lote 1 a), el personal deberá contar en número suficiente, para la prestación correcta del servicio, con el título de patrón de embarcaciones a motor mínimo de 40 kw de potencia y 6 metros de eslora.

Modalidad B: Starter de campo de golf, Marshall, Caddie Master.

Las personas encargadas de desarrollar estas funciones dispondrán de un programa informático de gestión deportiva a cargo de **Turismo y Deporte de Andalucía** y tendrán que contar con la siguiente experiencia y formación:

Imprescindible:

1. Título de Técnico Superior en Animación de Actividad Física y Deportiva, Técnico Deportivo 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.
2. Conocimientos amplios de Golf.
3. Formación en ofimática, hojas de cálculo y bases de datos con nivel medio.

4. Formación en "Atención al cliente".
5. Conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en las Instalaciones Deportivas de La Cartuja, Sevilla; así como de los espacios, las practicas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
6. Conocimiento significativo y amplio actualizado de las Reglas de Golf y Reglas del Estatus del Jugador Aficionado establecidas por la R&A, USGA y aceptadas por la RFEG. Como mínimo su versión 33ª.
7. Empatía y habilidades comunicativas orientadas a la atención al público.
8. Personal con inglés nivel B1 durante los horarios de principal ocupación y demanda en las instalaciones.

Conveniente:

1. Formación complementaria en el ámbito del golf orientada a la mejora y actualización de las funciones especificadas con anterioridad en el punto y 2.1.1 - 2.1.2 del pliego.
2. Posesión de licencia federativa de golf con un hándicap de al menos 16 o inferior.
3. Formación orientada a la mejora de habilidades sociales.
4. Formación orientada a la mejora de resolución de conflictos.

Obligaciones Mínimas del Personal de atención: Para el buen funcionamiento del servicio, el Personal de atención deberá prestar especial observancia de las siguientes reglas, sin perjuicio del obligado cumplimiento de las funciones y obligaciones determinadas para los trabajadores en cada uno de los puestos, según lo recogido en el Manual/Guía del personal de las instalaciones deportivas, no siendo limitativas en su enumeración:

- Acudir al espacio asignado en la correspondiente instalación con puntualidad, respetando los horarios de apertura y cierre, atención a los clientes, así como de actividades, programas y eventos. 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.
- Respetar las indicaciones del personal responsable de la instalación.
- Garantizar la presencia en el puesto de trabajo 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.
- 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.
- Comunicar en tiempo y forma establecidos aquellas anomalías o desperfectos que puedan apreciar, bien sea en la instalación, en el desarrollo de alguna actividad, o en el equipamiento que se utiliza.
- Ofrecer a las personas usuarias un trato de forma correcta, diligente y amable, así como al personal de las instalaciones deportivas.
- No trasladar opiniones, ideas y conceptos contrarios a los objetivos de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Acudir al puesto asignado en la correspondiente instalación con puntualidad, respetando los horarios marcados y llegando con un mínimo de antelación de diez minutos para apertura de accesos, luces y puesta en marcha de equipos informáticos.
- Empatía y habilidades comunicativas orientadas a una atención y prestación del servicio deportivo de calidad y cercano, buscando la resolución de conflictos y la plena satisfacción del cliente.
- Actitud comercial en la información y explicaciones de los diferentes productos y servicios.
- Supervisión perfecto funcionamiento de espacios y equipamientos de servicio, comunicando convenientemente cualquier anomalía.
- Supervisar en su caso del cierre de espacios y apagado de luces y equipos de climatización al término del servicio.
- Realizar todas aquellas funciones que sean propias del servicio a prestar.

- Hacer cumplir con carácter general lo dispuesto en el Reglamento de uso de las instalaciones deportivas, y demás normativa de aplicación, así como las instrucciones emanadas desde la dirección de las instalaciones deportivas o subdirección deportiva sobre la gestión de las instalaciones deportivas.
- Disponer y mantener un cuaderno de avisos (Digital) y notas de la instalación donde se recojan todas las incidencias, comunicaciones, etc… para que todo el personal encargado de la instalación este informado de lo que sucede.
- Mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, 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.
- Hacer un uso de cuantos recursos Hardware y Software se pongan a su disposición o estén a disposición de forma adecuada, cuidadosa y confidencial en su aplicación.
- Aceptar el uso de biometría o cualquier otro elemento de validación e identificación única del trabajador para el logeo y/o acceso a las aplicaciones y sistemas que **Turismo y Deporte de Andalucía**, establezca, de forma que se minimicen y garantice protección a ciberataques, robo de información, etc…
- Todo el personal técnico tendrá que estar en posesión del Curso en Primeros Auxilios y RCP, con conocimiento en la utilización de desfibriladores portátiles. Para ello la empresa adjudicataria establecerá un plan de formación de capacitación/actualización 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 deberá tener en vigor esta capacitación durante toda la duración del contrato. Así como conocimiento, formación y entrenamiento en lo vinculado a los planes de emergencia y evacuación de la instalación deportiva.El personal deberá estar formado e informado de todas las cuestiones que les afecten a nivel de prevención de riesgos laborales.

Equipo de Coordinación: El servicio deberán estar coordinado por un Equipo de Coordinación, sin coste e incluido en el precio/hora de las modalidades A y B. A tal efecto la empresa adjudicataria, indistintamente del personal adscrito a cada modalidad, dispondrá de un/a/os Coordinador/a/es Técnico/a general, que deberá estar en posesión de alguno de los siguientes títulos que se describen: Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. En ambos casos en la propuesta técnica la empresa licitadora deberá acreditar que el personal asignado tiene un perfil de especialista en formación y gestión de programas de actividades físico-deportivas, gestión de equipos de trabajo, trato con público/clientes/usuarios; además deberá contar con experiencia en la gestión de atención a clientes con un volumen similar al ofertado. La propuesta de equipo de coordinación deberá ser aceptada por la Dirección de la instalación como eje vertebrador esencial en el buen desarrollo del contrato.

Funciones y Obligaciones Mínimas del Equipo de Coordinación:

- Ser la referencia de contacto para la Dirección de la instalación en la ejecución del objeto del contrato, los gestores de las obligaciones del mismo y de su cumplimiento por parte del personal contratado por la entidad para la prestación del servicio. Debiendo acordar con la Dirección de la instalación los momentos presenciales en esta para el buen desarrollo y coordinación del servicio.
- Coordinar la ejecución diligente de los puestos de trabajos objeto del presente
- Atender las emergencias que surjan, facilitando cuantos medios humanos y mecánicos sean necesarios. El tiempo de respuesta ante esos imprevistos debe ser con carácter inmediato y suficiente para subsanar la excepcionalidad.
- Informar de forma continua e inmediata a la Dirección de la instalación o persona en la que delegue de cualquier incidencia significativa.
- Reorganizar al personal en coordinación con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación para alcanzar mejoras en la prestación del servicio.
- Hacer un seguimiento de las funciones a desarrollar en cada una de las modalidades, corrigiendo posibles desviaciones y realizar una evaluación continua.
- Ejercer, a nivel técnico, de interlocución con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación.

- El Equipo de Coordinación mantendrá reuniones semanales, y cuantas veces les sea requeridas, con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación para realizar un correcto seguimiento de los objetivos propuestos del programa.
- 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 Lote 2 (Se establecerá por la dirección el tiempo asignado a cada instalación deportiva) y una jornada de al menos 20 horas en los Lotes 1 y 3 , 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.
- Tomar decisiones en caso de producirse situaciones imprevistas o de emergencia e informar a la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación con carácter inmediato.
- Realizar funciones de análisis estadístico de perfil de uso de los clientes, apoyo a gestión de base de datos de clientes existentes o potenciales.
- Participar en protocolos y actuaciones de información y comunicación con los clientes existentes o potenciales.
- Proponer productos, protocolos o actividades relacionadas con el servicio, que vengan a mejorar los existentes en la oferta de la instalación.

Calidad del Servicio: **Turismo y Deporte de Andalucía** tiene entre sus objetivos dotar a los servicios auxiliares de la mayor calidad, con el propósito de dar una respuesta acorde a las necesidades y demandas de los usuarios, en un marco de servicios públicos de calidad.

La empresa adjudicataria debe promover entre todos sus empleados los criterios de calidad necesarios para un correcto y adecuado funcionamiento de los servicios y atención. Para ello establecerá junto a la Dirección y/o Coordinación Deportiva un plan de actuación dinámico y continuo que se fundamentará esencialmente en mantener la fidelización de los actuales usuarios y generar el incremento de nuevos 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.

CUARTA.- PROYECTO DE LOS SERVICIOS AUXILIARES Y DE ATENCIÓN.

La empresa adjudicataria elaborará y presentará un proyecto técnico con al menos 30 días de antelación al comienzo del servicio, tanto en formato digital como papel, que deberá contener al menos las siguientes características, y en caso de modificación en el desarrollo temporal de la misma se realizará comunicación inminente a la Dirección de la Instalación y siempre con anterioridad, consenso y autorización de esta:

- Manual del personal de atención: La empresa licitadora elaborará un manual que estará a disposición y en conocimiento de los trabajadores, donde al menos se recoja lo siguiente:

a) Filosofía de **Turismo y Deporte de Andalucía** en el ámbito de la gestión de sus instalaciones deportivas.
b) Manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las funciones y tareas que le son atribuidas a su puesto.
c) Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc…que se comercializan en la instalación, así como normativas, reglamentos, etc… necesarios para el conseguir por parte de los trabajadores un conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en la instalación (Según el Lote) así como de los espacios, las prácticas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
d) Calendarización anual con la asignación de personal estimada en relación a la necesidad de prestación del servicio.
e) Pautas de acogida/recepción de los clientes/usuarios, así como la gestión de incidencias.

f) Desglose de las tareas del personal de atención, con carácter diario, semanal, quincenal y mensual.
g) Agenda telefónica y procedimiento de gestión de bajas/sustitución de personal.
h) Sistema de control, seguimiento y evaluación del servicio
i) Gestión de información y tablón de anuncios.
j) Grabaciones y medios de comunicación.
k) Utilización de las herramientas informáticas.
l) Incidencias.

- Organigrama y Flujograma: Explicar y desarrollar un organigrama y flujograma que traslade de forma clara y concisa la intervención e interactuación del personal vinculado a la prestación del servicio.

- Protocolo de gestión de incidencia, programa de formación y actualización.

Con carácter mensual la empresa adjudicataria deberá presenta 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, horas realizadas individualmente por cada uno de los trabajadores afectados, incidencias, relación de altas/bajas, sustituciones, nivel de ocupación y asistencia, propuestas de mejoras, y aquella documentación objeto del contrato que pueda ser solicitada por la Dirección y Coordinación de la Instalación para su incorporación de forma puntual o regular.

En cualquiera de los casos, todas las propuestas del coordinador/coordinación de la empresa adjudicataria, así como del proyecto técnico, estarán sometidas a la aprobación por parte de la dirección o responsable asignado a tal efecto por cada una de las instalaciones e incorporará todas aquellas indicaciones y observaciones que desde la dirección de la instalación se determinen y comuniquen.

QUINTA.- MEDIOS, SISTEMAS Y RECURSOS MATERIALES.

A continuación, se ofrece el detalle de los materiales, medios y recursos que deberá aportar la empresa adjudicataria, siendo con carácter meramente enunciativo, requisitos mínimos y no limitativos.

Comunicaciones: La/s empresa/s resultantes de la adjudicación, deberán ofrecer atención presencial, fax, teléfono de atención 24 horas, correo electrónico, etc.

En relación al Equipo de Coordinación, estos 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 Instalación. 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 por requerimiento de Turismo y Deporte de Andalucía 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 Turismo y Deporte de Andalucía. Desde la solicitud no podrá pasar más de 10 días.

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. Sistema de auricular y micro para la atención de llamadas telefónicas y liberando las manos para la operativa con ordenador/POS/TPV/Tablet/Smartphno/otro.
2. Equipo de intercomunicadores y manos libres con autonomía y alcance suficiente adaptado a cada instalación, para la interacción entre trabajadores y zonas.

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.

Uniformidad: El personal asignado a la ejecución del contrato deberá estar obligatoriamente uniformado conforme a lo recogido en el anexo Manual de Regulación de Vestimenta y Prendas de Uniformes de **Turismo y Deporte de Andalucía**, en un plazo máximo de 30 días desde el inicio de los servicios. La dotación de uniformes e indumentarias facilitadas a los trabajadores deberá ser suficiente, adaptado y sujeto a reposición regular para que cumpla su objetivo de imagen e instrumento propio de desarrollo del trabajo. Queda totalmente prohibida la comercialización por parte del adjudicatario de la publicidad del uniforme, así como por parte del personal vinculado al contrato. Cualquier serigrafía reflejada en el Manual de Regulación de Vestimenta, a excepción de las propias de Turismo y Deporte de Andalucía, deben ser autorizadas por la dirección del centro.

Sistemas – Solución SaaS plataforma Atención al cliente: La Dirección de la instalación bajo la estrategia de la subdirección de instalaciones deportiva indicará y trasladará la adquisición (**obligatoria**), adaptación, implantación, actualización y mantenimiento/soporte de aquellas aplicaciones, software en la nube, CRMs, sistemas (Hardware y Software) y cuales quiera otras integraciones necesarias y con criterio único por parte de Turismo y Deporte de Andalucía durante la vigencia del contrato en cuantía total igual a la estimada y recogida en la información de estimación del precio/hora del servicio dentro de lo recogido en los costes indirectos (SaaS plataforma Att Cliente). En este sentido la dirección de la instalación coordinará y trasladará las necesidades de contratación a la adjudicataria en base a las implantaciones, sistemas y desarrollo necesarios, así como el acceso a las soluciones tipo SaaS, XaaS, para la consecución del fin previsto.

En el caso de prórroga del contrato o incremento/decremento de la estimación de horas establecidas en el pliego, las empresas adjudicatarias vendrán obligadas al cumplimiento del importe económico presentado proporcionalmente a la duración de la prórroga.

La cuantía destinada a Mejoras estará a disponibilidad de la Dirección de la Instalación en su totalidad desde la firma del contrato.

En el caso de prórroga del contrato existirá la misma disponibilidad de las mejoras.

Las inversiones, prestaciones o servicios satisfechos en este apartado serán sometidos a la aprobación previa de la Dirección de cada instalación, donde deberá tenerse en consideración las recomendaciones de proveedores y prescripciones/características técnicas solicitadas, siempre que sea más ventajosa para la optimización de los recursos económicos ofertados en estas mejoras. No obstante, y en cualquiera de los casos deberán presentarse al menos tres presupuestos.

SEXTA.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La empresa adjudicataria deberá contar y establecer una estructura de coordinación, según lo establecido en el presente pliego como equipo de coordinación, quienes articularán e intermediarán la prestación del servicio entre la empresa adjudicataria y **Turismo y Deporte de Andalucía**, así como responsabilizándose de la gestión del personal a su cargo. La empresa adjudicataria, mediante el personal que designe, deberá entregar los correspondientes informes técnicos de seguimiento del servicio cuando sea requerido para ello por los responsables de la instalación, así como todas aquellas obligaciones propias del presente pliego. La persona/s que se

designen para las funciones de coordinación deberá contar con la aprobación de la dirección de la instalación.

El personal asignado a los servicios 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.

El procedimiento para cumplir con las estrategias de gestión en sus instalaciones, así como con su plan de transformación digital orientada entre otras, a la satisfacción de sus usuarios, disponibilidad on line de sus servicios y espacios, será de especial relevancia en el desarrollo del contrato, buscando una integración de la atención hibrida y creando espacios físico-digitales que mejoren la experiencia y satisfacción de los clientes.

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 las instalaciones deportivas tales como ordenadores, teléfonos, fax, etc., salvo autorización expresa y manifiesta de la Dirección para fines relacionados con el objeto de este servicio. Así como la conexión de cualquier tipo de periférico a los sistemas implantados en las instalaciones deportivas y n la red de la Junta de Andalucía, o la instalación de aplicaciones, software, etc…

El personal de la empresa adjudicataria comunicará obligatoriamente al área de mantenimiento propio de la instalación, cualquier hecho que considere anómalo o extraordinario, para que sea subsanado, corregido o simplemente conocido y advertido por dicho personal.

La empresa adjudicataria, a instancia de la Dirección de la instalación, 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 empresa adjudicataria deberá formar a sus trabajadores en las materias relacionadas con las funciones que tienen que desarrollar en su jornada laboral y que se indican en este Pliego de Prescripciones Técnicas, articulando en su caso aquellas medidas para que el servicio no se vea afectado por estas circunstancias.

El personal de la empresa adjudicataria cumplimentará un parte diario del trabajo (digital y centralizado) 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.

Todo el personal de la empresa adjudicataria que realice el servicio en la instalación, deberá estar correctamente uniformado (portando una acreditación con su identificación personal en lugar visible). En ningún caso **Turismo y Deporte de Andalucía** entregará vestuario al personal de la empresa adjudicataria.

Quedará terminantemente PROHIBIDO el uso de dispositivos móviles de comunicación de cualquier tipología (Móviles, tablets, etc…) personales durante el desarrollo de la jornada laboral efectiva. La empresa adjudicataria establecerá un procedimiento en los 15 días posteriores a la

firma del contrato, donde se recoja el protocolo de actuación y comunicaciones de emergencias personales, que deberá ser aprobado por la dirección de la instalación.

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.

La empresa adjudicataria llevará a cabo criterios de especialización en la asignación de puestos, que conlleven una mejora y optimización del servicio prestado.

Finalmente, las empresas deberán suscribir e implementar los protocolos que desde la dirección de la instalación se establezcan enfocados a modo global en los establecidos en la Agenda 2030 EU, a la reducción de emisiones de CO2, reducción/eliminación del uso de papel y cualesquiera otras políticas de sostenibilidad ambiental que se dibujen en la estrategia de Turismo y Deporte de Andalucía durante la duración del contrato.

SÉPTIMA.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se produzcan para **Turismo y Deporte de Andalucía**, o para terceros, por las omisiones, errores o conclusión incorrecta en la ejecución del contrato.

OCTAVA.- FACULTADES DE TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCÍA

Es facultad de **Turismo y Deporte de Andalucía**, realizar el seguimiento de los trabajos que se lleven a cabo por parte de la empresa adjudicataria pudiendo exigir al responsable de ésta, las mejoras o correcciones que vayan en beneficio del servicio. El procedimiento para realizar dicho seguimiento será establecido por **Turismo y Deporte de Andalucía**.

Turismo y Deporte de Andalucía podrá establecer las franjas horarias para la prestación de los servicios, previa comunicación a la empresa adjudicataria.

En el supuesto de cesión a la adjudicataria de alguna dependencia para la prestación del servicio, **Turismo y Deporte de Andalucía** tendrá libre acceso a la misma para comprobar el estado de las instalaciones cedidas.

NOVENA.- HORARIO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y NÚMERO DE HORAS ESTIMADAS.

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

Lote 1 - Instalaciones Deportivas de Sevilla:
Total: 45.832 horas (Modalidad A y B)
Desglose estimado:
a) CEAR de Remo y Piragüismo La Cartuja. Isla de la Cartuja S/N. 41092 - Sevilla
Modalidad A: 16.041 horas
b) Instalaciones Deportivas La Cartuja. Isla de la Cartuja s/n. 41092 - Sevilla.
Modalidad A y B: 29.791 horas

Lote 2 - Ciudad Deportiva Javier Imbroda. Av. Santa Rosa de Lima s/n. 29007 - Málaga.
Modalidad A: 21.254horas

Lote 3 - Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 – Huelva.
Modalidad A: 15.537 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 todas aquellas 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.

Málaga, 24 de octubre de 2023.