

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



RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 1 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 2 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

El Patronato de la Alhambra y Generalife (en adelante PAG) en el año 2023 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 deberán respetarse especialmente los preceptos establecidos en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor. Asimismo, deberán observarse las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social.

Además, con carácter transversal, mediante la presente contratación se persigue 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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 3 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Derechos de las Personas con Discapacidad por la Asamblea General de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

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.

3.1).-SERVICIOS ESTABLES:

3.1.1.- 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 independencia 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 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 4 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 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 indicándoles 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.

3.1.2.- 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.
- 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.

3.1.3.- 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 5 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3.1.4.- GESTIÓN DE UN SISTEMA DE GUIADO PORTÁTIL PARA GRUPOS PROCEDENTES DE LOS PROGRAMAS PROPIOS DEL PAG.

- Gestión integral de un sistema de guiado portátil para grupos procedentes de los programas educativos, culturales y protocolarios propios del Pag así como aquellos otros grupos que determine el Patronato (a excepción de los menores de 12 años).

3.1.4.1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El sistema de gestión de dispositivos de guiado de grupo se desarrollará en las instalaciones del Conjunto Monumental, en concreto en los espacios donde este servicio objeto de contrato desarrolla su actividad. No obstante el PAG podrá autorizar la prestación del servicio en un espacio o mostrador habilitado diferente si se considera oportuno.

El Patronato se reserva la potestad de variar la situación y características de los espacios cedidos, en función de la organización de la Visita Pública y otras causas derivadas de las necesidades del servicio.

El Servicio de Visita Pública y Comercialización será el encargado de ir dando instrucciones a la empresa adjudicataria sobre la ubicación exacta de los puntos de atención y distribución de los dispositivos.

El horario de funcionamiento del servicio así como el calendario anual será el señalado en todo momento por el Patronato al contratista, siendo, como mínimo 30 minutos anterior y posterior al inicio y finalización de las visitas diurna y nocturna del Monumento.

La empresa adjudicataria estará obligada a disponer personal y dispositivos, que resulten seleccionados en el proceso de contratación para su uso en la explotación del servicio, en cantidad suficientes durante todo el horario de funcionamiento y durante el calendario laboral de la actividad para atender la demanda y efectuar las reparaciones o sustituciones con carácter urgente, sin que en ningún momento se produzca desabastecimiento ninguno.

Los dispositivos para la prestación del servicio así como todos los elementos y equipos asociados tales como estaciones de carga y demás elementos auxiliares serán propiedad de la empresa adjudicataria, siendo esta responsable de su suministro, mantenimiento, almacenaje, reparación, reposición, higienización o cualquier tipo de actuación en relación con los mismos, estando en PAG eximido de toda responsabilidad al respecto.

La empresa adjudicataria no podrá hacerse cargo de documentación personal de los visitantes en concepto de garantía para la devolución de los dispositivos.

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de un sistema de gestión específicamente diseñado para la informatización de todos los procesos de alquiler de dispositivos y servicios de diversa índole, contemplando toda la casuística que se pueda dar en un negocio de este tipo.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 6 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3.1.4.2.- CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS Y NÚMERO DE DISPOSITIVOS.

Los equipos deberán cumplir la normativa europea sobre seguridad para los usuarios y haber sido objeto de la oportuna homologación. El Pag podrá solicitarle a la empresa adjudicataria los documentos originales para su comprobación.

Los dispositivos serán versátiles y compactos y deberán cumplir los requisitos técnicos que garanticen una excelente calidad de sonido, sin interferencias permitiendo escuchar la explicación de la persona guía, profesor o responsable de grupo de una manera clara y directa, sin elevar el nivel de ruido en los distintos espacios.

Los equipos de guiado portátil de grupo deben componerse al menos, de los siguientes elementos:

- Equipos emisores inalámbricos que portarán la persona guía, profesor o responsable de los grupos.
- Equipos receptores inalámbricos que se entregarán a cada uno de los miembros de los grupos guiados.
- Auriculares que se entregarán a cada uno de los miembros de los grupos. Al término de cada visita el personal que atienda el servicio deberá higienizar cada auricular utilizado. Los auriculares han de garantizar una calidad de sonido óptima para seguir las indicaciones de la persona que les guíe.
- Micrófonos a través de los cuales dar las pertinentes explicaciones.
- Cargadores y demás elementos auxiliares necesarios para la prestación del servicio.
- Los equipos deberán ir acompañados de elementos de sujeción que faciliten su transporte sin necesidad de usar las manos.

- Requisitos técnicos mínimos:

- Posibilidad de conectarse en el mismo recinto, al menos 30 grupos distintos.
- El sistema de emisores y receptores ha de ser inalámbrico.
- El sistema ha de tener un alcance de, al menos, 50 metros lineales.
- El sonido que reciban los usuarios no podrá tener ningún tipo de interferencias.
- Los equipos receptores deberán disponer de conexión de 3,5 para auriculares.
- Para cada persona guía, profesor o responsable se entregará un micrófono o, en su caso, el aparato emisor deberá disponer de un micrófono integrado de fácil higienización, comodidad en su uso y que recoja un sonido de calidad.
- Regulador de volumen al alcance del usuario.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 7 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Deberá entregarse a cada usuario auriculares cómodos, que emitan sonido de calidad y puedan limpiarse fácilmente después de cada uso por cada usuario.
- Modelo ergonómico, de peso ligero y de fácil manejo para todo tipo de público.
- Batería suficiente para todo el recorrido.
- Realizado con materiales resistentes a la humedad, golpes y caídas.
- Sistema de sujeción y transporte por el usuario.
- Sistema de carga que ocupe un espacio reducido.
- Autoapagado.
- Para el dispositivo emisor, un micrófono y una antena de reducido tamaño.

Los dispositivos llevarán su correspondiente referencia o número identificativo además de llevar mecanismos de control de alquileres.

El sistema de guiado llevará rotulado el logotipo del Patronato de la Alhambra y Generalife, de conformidad con el manual de identidad corporativa de la Junta de Andalucía.

El número mínimo de equipos:

La empresa adjudicataria ha de aportar un número de equipos adecuado para la prestación del servicio sin interrupciones ni esperas de los usuarios por falta de stock. A continuación se indica el número mínimo de equipos que han de estar disponibles desde el inicio de este servicio:

- 30 emisores de radioguías con sus micrófonos.
- 870 receptores con sus correspondientes auriculares.
- Cargadores con capacidad de carga que garantice la disponibilidad de los equipos precisos para prestar el servicio.

La empresa adjudicataria deberá contar con suficientes equipos para poder atender a todos los visitantes y usuarios de los programas y visitas propias del Pag que pueda tener de forma diaria, de manera que no se produzca una interrupción en el servicio, ni que la oferta sea inferior a la demanda. En el caso de que el Patronato entienda que el número de dispositivos disponibles es insuficiente para una adecuada prestación del servicio, el adjudicatario deberá incrementarlo hasta llegar al número preciso para que el servicio se preste de forma correcta.

3.2).- 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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 8 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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 cumpliendo estrictamente la normativa de visita y otros usos públicos, así como los protocolos de actuación establecidos por el Patronato de la Alhambra y Generalife (PAG) y las disposiciones detalladas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). Además de garantizar la prestación en español e inglés como idiomas base, se valorará la incorporación de otros idiomas adicionales que mejoren la atención al visitante y contribuyan a una experiencia inclusiva y enriquecedora.

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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 9 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 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 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 10 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQp46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 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.

Para la realización de las tareas de coordinación se requiere a 4 personas a jornada completa en horarios de apertura del Monumento con un volumen de horas anuales para la coordinación de 6.792h.

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

1.- Coordinación:

CÓMPUTO ANUAL HORAS PARA 4 PUESTOS DE RESPONSABLE/COORDINADOR PROYECTO					
PUESTO	TEMPORADA	DÍAS SE-MANA	HORARIO	HORAS/DÍA	TOTAL HORAS AÑO
COORDINACIÓN 1	TODO EL AÑO (VERANO/INVIERNO)	L a D	Durante horario de apertura del monumento	Jornada completa	1698
COORDINACIÓN 2	TODO EL AÑO (VERANO/INVIERNO)	L a D	Durante horario de apertura del monumento	Jornada completa	1698
COORDINACIÓN 3	TODO EL AÑO (VERANO/INVIERNO)	L a D	Durante horario de apertura del monumento	Jornada completa	1698
COORDINACIÓN 4	TODO EL AÑO (VERANO/INVIERNO)	L a D	Durante horario de apertura del monumento	Jornada completa	1698
					6792



El personal mínimo de coordinación necesario para este contrato sería:

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 INFORMADORES 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 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 12 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- 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:

2.- Atención e información:

CÓMPUTO ANUAL DE HORAS PARA 1 PUESTO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE								
TEMPORADA		DÍAS SEMANA	TOTAL DÍAS	HORARIO	HORAS/DÍA	TOTAL AÑO	n.º de personas	
VERANO DIURNA	1 ABRIL A 14 OCTUBRE	L a D	197	7.30 a 20.30	13	2.561	14	35.854
VERANO NOCTURNA	1 ABRIL A 14 OCTUBRE	M a S	141	21.30 a 23.30	2	282	6	1.692
INVIERNO DIURNA	15 OCTUBRE A 31 MARZO	L a D	166	7.30 a 18.30	11	1.826	14	25.564
INVIERNO NOCTURNA	15 OCTUBRE A 31 MARZO	V y S	48	19.30 a 21.30	2	96	6	576
TOTAL VERANO					15	2.843	TOTAL	37.546
TOTAL INVIERNO					13	1.922		26.140
						4.765		63.686



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

3.-Oficina del Corral del Carbón

CÓMPUTO ANUAL GENERAL							
TEMPORADA	DÍAS SEMANA	TOTAL DÍAS	HORARIO	HORAS/DÍA	HORAS/TOTAL AÑO	n.º de personas	
TODO EL AÑO	L a D	363	9 a 19	10	3.630	1	3.630
TOTAL							3.630

TOTAL HORAS ANUALES EQUIPO:

TOTAL EQUIPO INFORMACIÓN	67.316
TOTAL EQUIPO COORDINACIÓN	6.792

Para el desarrollo de esta actividad, contaríamos con 6 informadores en Zona Atrio (turno mañana/tarde); 4 informadores en zona Estafeta; 1 informador (turno mañana/tarde) en la Torre de los Picos; 1 informador (turno mañana/tarde) en Torres Bermejas; 1 informador (turno mañana/tarde) para Exposiciones; 1 informador (turno mañana/tarde) en Alcazaba.

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.

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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA	29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 14 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/



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:

- * **Zona Atrio:** constaría de un coordinador de mañana y otro de tarde con un equipo compuesto por seis informadores.
- * **Zona de Estafeta:** constaría de un coordinador de mañana y otro de tarde con un equipo compuesto por cuatro informadores.
- * **Torres Bermejas:** con un informador de mañana y otro de tarde.
- * **Alcazaba:** con un informador de mañana y otro de tarde.
- * **Exposiciones:** con un informador de mañana y otro de tarde.
- * **Torre de los Picos:** con un informador de mañana y otro de tarde.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 15 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



* **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). 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.

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

La empresa adjudicataria del servicio debe de disponer de las herramientas o materiales de trabajo necesarios para el desarrollo de su actividad. Los equipos informáticos tienen que contar con las licencias de programas necesarios para la realización de este y cumplir los requerimientos establecidos en la política informática de la Agencia Digital de Andalucía, correspondiéndole al adjudicatario el mantenimiento de los mismos no admitiéndose software obsoleto o sin soporte.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 16 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Si para el desarrollo de su trabajo fuera necesario en el recinto monumental el acceso a Internet se realizará a través de la conexión Wifi que se ponga a su disposición; si no existiera esa posibilidad, tuviera que conectarse a alguna aplicación, carpeta de red y demás o se diera alguna circunstancia de permanencia, el equipo deberá de quedarse fijo en el sitio de trabajo con la configuración realizada por el personal de la Agencia Digital.

En el caso de realizar el servicio de forma remota, la infraestructura técnica (Comunicaciones, Software y Hardware) deberá seguir los estándares que la Agencia Digital fije al respecto, cumpliendo las normas de seguridad y arquitectura definidas. En cualquier caso, todos los costes de la mencionada infraestructura serán a cargo del adjudicatario, no debiendo afectar al precio de la oferta.

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.

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 (4), 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 17 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQPq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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 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 catorce puestos en horario diurno y seis 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 de servicios de iguales o similares características al que constituye el objeto de la prestación.

Asimismo, los integrantes del EQUIPO DE TRABAJO en su conjunto (incluido a estos efectos el COORDINADOR/A) deberán disponer de las siguientes titulaciones:

- CFGS de Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- CFGS de Información y Comercialización Turísticas.

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 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 18 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.

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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 19 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.

6.9. A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal propio de la entidad contratante.

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 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 20 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 21 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.
- 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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 22 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQp46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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 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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 23 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



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.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 24 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



11.7. Facultades de inspección y Actas de Incidencias.

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

EL DIRECTOR DEL PATRONATO
DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE
Fdo.: Rodrigo Ruiz-Jiménez Carrera

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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		29/01/2025 09:55:58	PÁGINA: 25 / 25
VERIFICACIÓN	NJyGwQm420EQGpq46whaAeO72eBKsv	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	