

# INFORME DEL SERVICIO POR EL QUE SE JUSTIFICA LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

**TÍTULO:** “*Servicio de atención e información al visitante del Patronato de la Alhambra y Generalife*”

**EXPEDIENTE:** CONTR 2024 1211584

**TIPO CONTRACTUAL:** Servicio.

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN:** Procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada conforme a los artículos 17, 22, 131.2 y 156 y siguientes de la LCSP.

**CPV:**

- 79342320-2 Servicios de atención al cliente.
- 63513000-8 Servicios de información turística.

**PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:**

- Importe total (IVA excluido): 3.308.087,01 euros
- Importe del IVA: 694.698,27 euros
- Importe total (IVA incluido): 4.002.785,28 euros

**VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:** 7.608.600,10 euros

**PARTIDA PRESUPUESTARIA:** 1631010000 - G/45F/22709/00 - 01

**PLAZO DE EJECUCIÓN:** 24 meses.

**POSIBILIDAD DE PRÓRROGA:** Sí, hasta un máximo de 24 meses adicionales.



GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA		28/01/2025 11:54:03	PÁGINA: 1 / 3
VERIFICACIÓN	NJyGwvaW4QQ8ZKU5Ho8VbPUw6vuKkP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Ante la insuficiencia actual de medios personales en el Servicio de Visita Pública y Comercialización, ya que, en la actual Relación de Puestos de Trabajo del Patronato de la Alhambra y el Generalife, no existen puestos con la especificidad de las características formativas y funcionales que se requieren para el objeto del contrato, así como ante la falta de recursos materiales es necesario la contratación de un servicio externo de atención e información al visitante para dar cumplimiento a un interés público y poder satisfacer a nuestros visitantes en todas sus inquietudes y solicitudes al respecto.

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

#### A) SERVICIOS ESTABLES:

##### 1.- ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO VISITANTE:

- Información, orientación y asesoramiento, así como asistencia al visitante, siguiendo la normativa del PAG.
- Apoyo al personal expendedor en lo referente a la atención e información al visitante, siempre que sea requerido el servicio por dicho personal.
- Gestión integral de un servicio de megafonía de atención e información al visitante.
- Gestión diaria de las incidencias.
- Sistema de registro, control, seguimiento, evaluación y calidad de esta gestión.
- Elaboración de estadísticas.
- Elaboración y/o divulgación de folletos informativos y otros materiales destinados al visitante.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

##### 2.- ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA:

- Información, orientación y asesoramiento, así como asistencia al visitante, siguiendo la normativa interna del PAG.
- El servicio de información se desarrollará todos los días del año, 24 horas al día.
- Atención telefónica de llamadas recibidas y servicio de devolución de llamadas recibidas y no atendidas.
- Sistema de registro, control, seguimiento, evaluación y calidad de esta gestión.
- La atención telefónica al público se realizará con la máxima amabilidad, ayudándoles en la medida que sus obligaciones lo permitan.
- Elaboración de estadísticas, consultas y encuestas.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

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

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

GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA		28/01/2025 11:54:03	PÁGINA: 2 / 3
VERIFICACIÓN	NJyGwvaW4QQ8ZKU5Ho8VbPUw6vuKkP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



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).

B) SERVICIOS A DEMANDA

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

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

Granada a fecha de la firma electrónica

**JEFE DE SERVICIO DE VISITA PÚBLICA  
Y COMERCIALIZACIÓN**

Fdo.: Gonzalo Mochón González-Escalada.

GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA		28/01/2025 11:54:03	PÁGINA: 3 / 3
VERIFICACIÓN	NJyGwvaW4QQ8ZKU5Ho8VbPUw6vuKkP	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	