CONTR 2025 268384: GESTIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE USO PÚBLICO O ECOTURÍSTICO "PUNTO DE INFORMACIÓN LA AMATISTA (NÍJAR - ALMERÍA"

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 1 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

1 OBJETO....3
2 LUGAR DE DESARROLLO E INICIO DE LOS TRABAJOS....6
3 CONTEXTO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS....6
4 OBLIGACIONES GENERALES:....8
4.1 UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES....8
4.2 NORMAS DEL ESPACIO NATURAL Y DERIVADAS DE LA CERTIFICACIONES ISO....9
4.3 HORARIO DE APERTURA Y CIERRE....9
4.4 IDENTIDAD E IMAGEN....10
4.5 FIGURAS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL....12
4.6 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL....13
4.7 PERSONAL INTERVINIENTE EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS....14
4.8 VESTUARIO....15
4.9 VIGILANCIA....16
4.10 DOTACIÓN FUNCIONAL E INTERPRETATIVA....16
4.11 SUMINISTROS Y TASAS DE RSU....17
4.12 MANTENIMIENTOS NORMATIVOS....18
4.13 CONSERVACIÓN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES....19
4.14 INVERSIONES....20
4.15 LICENCIAS E IMPUESTOS....21
4.16 TARIFAS Y PRECIOS....22
4.17 TICKETS....22
4.18 HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS....22
5 PROCESOS COMPLEMENTARIOS A TODOS LOS SERVICIOS....23
5.1 PUESTA EN MARCHA DE LOS CONTRATOS DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTOS....23
5.2 CAUCES DE COMUNICACIÓN....24
5.3 SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN....24
5.4 CONTROL DE CALIDAD....26
5.5 MEJORA CONTINUA Y FORMACIÓN INTERNA....26
5.6 GESTIÓN DOCUMENTAL....27
5.7 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO....27
6 SEGURIDAD Y SALUD....28
6.1 NORMAS GENERALES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD....28
6.2 COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES....30

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 2 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 OBJETO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones y requisitos que regularán el contrato de "GESTIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE USO PÚBLICO O ECOTURÍSTICO PUNTO DE INFORMACIÓN LA AMATISTA (NÍJAR - ALMERÍA)".

La contratista desarrollará los servicios que se concreten y expresamente se indiquen en el correspondiente DOCUMENTO DE ALCANCE. Todos los servicios se prestarán atendiendo a las indicaciones contenidas en las obligaciones generales, así como desarrollando las tareas complementarias especificadas en el presente Pliego.

Además, el desarrollo de los servicios se llevará a cabo de acuerdo con los procedimientos incluidos en el Manual de Gestión de Servicios de Uso Público y Ecoturísticos (documento anexo que podrá adaptarse a las necesidades de la gestión a lo largo del periodo de ejecución del contrato)

Todo lo anterior será sin perjuicio de la aplicación en todo caso de las disposiciones legales y reglamentarias que afecten a cada tipo de servicio a prestar.

Los servicios susceptibles de ser desarrollados en los equipamientos de uso público y/o ecoturístico son:

- **Recepción, información y promoción:** servicio por el cual el visitante recibe información vinculada a los diferentes servicios e instalaciones del espacio natural en el que se ubica o se asocia el equipamiento, así como consejos básicos para su bienestar y seguridad. Este servicio es fundamental en la gestión y ordenación del uso público, ya que ofrece una primera aproximación al patrimonio natural y cultural del espacio, promueve un comportamiento responsable de los visitantes, contribuye a una mejor gestión de los flujos de visitas, facilita información básica sobre normativa…

- **Dinamización:** desarrollar un conjunto de actividades de características educativo-ambientales, ecoturísticas y recreativas con el objetivo de dinamizar las instalaciones y servicios del equipamiento para el uso público del espacio natural y para el entorno social de una manera ordenada, segura y sostenible. Estas actividades se articulan, para cada equipamiento, a través de los programas desarrollados en el Manual de Gestión de Servicios de Uso Público y Ecoturismo.

- **Venta de artículos:** la red de tiendas de los equipamientos permite el acceso, en las mejores condiciones, a productos artesanales producidos tanto a nivel local como en el ámbito de la Red de Espacios Naturales, destacando la presencia de productos locales, de la marca Parque Natural de Andalucía y publicaciones divulgativas.

- **Restauración:** servicio destinado desde el simple acceso a víveres (agua, frutos secos, etc.) para avituallarse antes o después de desarrollar una actividad en el espacio natural, hasta permitir al visitante disfrutar de la gastronomía local y de los productos del entorno.

- **Alojamiento:** servicio de alojamiento para personas usuarias en instalaciones acondicionadas y asociadas al equipamiento. Puede ser tanto abierto al público general o servir de apoyo a la comercialización de productos turísticos más completos, siempre y cuando se cumplan las normativas sectoriales.

- **Control de estacionamiento:** servicio que controla el estacionamiento de vehículos en un espacio definido y acondicionado, evitando problemas de seguridad para los usuarios y la degradación del medio natural por el estacionamiento incontrolado.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 3 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Transporte de personas viajeras/equipos:** servicio que permite el acceso en vehículo rodado a los usuarios a zonas restringidas o de difícil aproximación. También se incluye el transporte de personas usuarias y equipos como apoyo al desarrollo de rutas de largo recorrido.

- **Educación ambiental:** este servicio persigue la educación integral de las personas, promoviendo el conocimiento, interpretación y concienciación respecto de los problemas ambientales y de la escasez de los recursos naturales, del impacto físico, visual y paisajístico de las actuaciones humanas, buscando un cambio de actitudes y comportamientos en pro de la mejora y conservación de la naturaleza y el medio urbano.

- **Rutas e itinerarios guiados de acceso restringido:** este servicio permite el acceso a zonas de acceso restringido con el acompañamiento de un guía-intérprete para su conocimiento por el público general de forma compatible a la conservación del entorno natural.

- **Observación y fotografía de especies silvestres:** este servicio permite que las personas usuarias se acerquen y observen de forma extraordinaria a especies silvestres a través de la instalación de hides u otro tipo de instalaciones fijas o móviles, algunas de ellas en muladares, que permite la gestión de subproductos animales no destinados a consumo humano. Este servicio incluye la dinamización del observatorio para la fotografía y filmación de las especies silvestres.

- **Actividades ecoturísticas complementarias:** servicio que permite a la contratista el desarrollo de un programa de actividades ecoturísticas complementario a los servicios principales objeto del contrato.

Se podrán proponer nuevos servicios tanto dentro de las instalaciones objeto del presente pliego como en el espacio natural y comarcal donde se encuentran enclavados, siempre y cuando sirvan de complemento a los servicios recogidos en el DOCUMENTO DE ALCANCE. Estos nuevos servicios podrán ser incorporados, siempre que se cuente con la conformidad de la Agencia de Medio Ambiente y Agua, en adelante LA AGENCIA.

Todos estos servicios y sus posibles combinaciones podrán prestarse en las distintas tipologías de equipamiento de uso público y/o ecoturístico, entendiendo este como el conjunto integrado de instalaciones con sus servicios que sirven de soporte o ayuda al desarrollo del uso público. Así, nos encontramos con:

- **Equipamiento de recepción:** cuya función común es la de prestar, generalmente mediante atención personalizada, servicios de recepción, información, interpretación y promoción. Sus objetivos son orientar al público en su visita, incitar al descubrimiento de los valores del patrimonio del espacio natural y dar a conocer la Red de Espacios Naturales de Andalucía. Hay 3 tipos de equipamientos de recepción:

    - Centro de visitantes: equipamiento que es punto de referencia de uso público en el espacio natural y está destinado a prestar fundamentalmente los servicios de: información y difusión relacionada con la Red de Espacios Naturales, orientación para la visita del espacio natural, interpretación ex situ, promoción de actividades y servicios, desarrollo de programas de actividades vinculados al uso público y educación ambiental, promoción y comercialización de productos vinculados a la Red de Espacios Naturales…

    - Punto de información: equipamiento destinado a ofrecer información sobre el espacio natural, difusión de la Red de Espacios Naturales, orientación para la visita y en ciertos casos promoción y comercialización de productos. Puede ocupar una instalación de uso

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 4 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

exclusivo o instalarse en oficinas existentes públicas o privadas, con servicios de información turística o similares.

- Ecomuseo: equipamiento destinado a revelar al visitante los valores y significados de elementos del patrimonio ambiental (elementos geológicos, especies de flora y fauna, hábitat o paisajes) y cultural (actividades, construcciones o expresiones humanas como comportamientos y tradiciones, etc.) del espacio natural y su entorno.

- **Aula de la naturaleza** (incluye aulas del mar): Equipamiento destinado a fines educativos en donde se realizan programas de formación y educación ambiental (durante estancias cortas). Dispone de personal educativo y sus programas están destinados a grupos. Cuenta con instalaciones para alojamiento y servicio de manutención.

- **Área recreativa:** Equipamiento que presta apoyo a actividades de esparcimiento al aire libre, principalmente comidas, en contacto con la naturaleza y de duración inferior a una jornada.

- **Refugio:** estructura techada para dar cobijo y facilitar el descanso o la pernoctación durante uno o varios días, generalmente en itinerarios de difícil práctica. Se sitúan en zonas montañosas y otras zonas aisladas o de difícil accesibilidad.

- **Refugio vivac:** refugio muy simple, techado pero no necesariamente cerrado que tiene por finalidad posibilitar la estancia breve y/o pernocta durante una noche de un grupo de usuarios en condiciones básicas de confort.

- **Zona de acampada controlada:** espacio delimitado y acondicionado para la instalación de tiendas de campaña por breves periodos de tiempo.

- **Equipamiento turístico:** aquel que apoya las actividades turísticas o deportivas que no son propiamente de uso público y está relacionado principalmente con el alojamiento y la restauración (campamento de turismo, hotel, casa rural, albergue, restaurante y kiosco-bar)

- **Mirador:** espacio acondicionado para facilitar la contemplación e interpretación de una vista panorámica o de elementos singulares del paisaje.

- **Observatorio:** estructura que permite la ocultación de los visitantes durante la observación de la fauna silvestre con el objeto de acercarse a los animales sin ahuyentarlos o perturbarlos. Los observatorios podrán ser de muy diversos tipos: fijos o desmontables, cerrados o abiertos, techados o al aire libre, parapetos, etc. Se incluyen aquí los observatorios astronómicos.

- **Sendero señalizado:** itinerario que transcurre en la mayoría de los casos por caminos tradicionales, recorriendo el patrimonio natural y cultural, y que está habilitado para la marcha y el excursionismo, fundamentalmente a pie y a veces en bicicleta o caballería. Podrá ser un itinerario interpretativo o interpretado en el caso de que disponga de paradas en las que se explica o interpreta el patrimonio natural y cultural de interés existente a lo largo del recorrido mediante diferentes medios no personales.

- **Carril cicloturístico:** camino acondicionado para la práctica del cicloturismo y compatible con el uso por senderistas. En el caso de que el carril bici resulte de la adaptación de una antigua vía férrea en desuso, recibirá la denominación de vía verde, según el programa internacional existente para este tipo de equipamientos.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 5 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **Centros para la Conservación de la Biodiversidad (Jardines Botánicos, Centros de Recuperación de Especies Amenazadas,…):** aunque estas instalaciones no son propias del uso público en espacios naturales, tienen un importante potencial divulgativo y educativo.

2 LUGAR DE DESARROLLO E INICIO DE LOS TRABAJOS

Sin perjuicio de las posibles reuniones de coordinación o las necesidades específicas relacionadas con la asistencia a eventos, los trabajos se desarrollarán en el equipamiento objeto del contrato y a lo largo del espacio natural donde se sitúa, así como las comarcas de influencia del espacio natural.

El inicio de los trabajos se formalizará a través de una Orden de Inicio, una vez se haya comprobado que la empresa cumple con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el el RD 171/2004, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, en materia de coordinación de actividades empresariales; todo ello según los procesos establecidos por LA AGENCIA y, en particular, el referido a la Coordinación de Actividades Empresariales.

3 CONTEXTO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

En el año 2003, la Estrategia de Acción para la Gestión del Uso Público en la Red de Espacios Naturales de Andalucía sienta las bases del modelo actual de gestión de los equipamientos de uso público a través de una relación público-privada, basada en la colaboración y en la corresponsabilidad. Con este modelo de gestión se abarcaba también el cumplimiento de parte de un importante objetivo: la integración de los distintos agentes socio-económicos locales en la gestión de los equipamientos de uso público, permitiendo la participación a empresas especializadas del ámbito local y el consiguiente desarrollo económico del área de influencia de los espacios naturales, generalmente deprimida.

Este objetivo se ha alcanzado parcialmente y es por ello que el 28 de agosto de 2018 el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía toma conocimiento de la redacción del documento de Impulso a la Gestión de Equipamientos de Uso Publico en los Espacios Naturales de Andalucía, en el que se analiza la situación de partida y propone una nueva lectura de los objetivos a alcanzar:

- OBJETIVO 1. Redefinir el uso público como un concepto que se inserta en la dinámica social y económica del territorio en el que se ubica.

- OBJETIVO 2. Garantizar la prestación de unos servicios públicos que atiendan las necesidades socio-ambientales de información y recepción de los usuarios, la educación ambiental y la participación social.

- OBJETIVO 3. Reorientar el papel de la Administración pública en la gestión del uso público, focalizándose hacia la promoción de emprendedores, coordinación de iniciativas y proyectos viables social y económicamente, asegurando servicios de calidad y potenciando la participación y colaboración de distintas entidades en la gestión.

- OBJETIVO 4. Hacer evolucionar el modelo actual de gestión del uso público, considerando el contexto social, económico e institucional previsible.

- OBJETIVO 5. Profesionalizar la información de la oferta turística y recreativa de los espacios naturales, incluyendo el alojamiento, la restauración y la oferta de actividades de turismo activo, de ecoturismo o de educación ambiental en contacto directo con la naturaleza.

La puesta en marcha de estos equipamientos debe suponer la apertura de una vía de apoyo al desarrollo de las comarcas en las que se implantan, dotándolas de un lugar de dinamización

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 6 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

educativa, empresarial y social. En función de estos objetivos el modelo de gestión de los equipamientos de uso público, se basa:

I. **El objetivo principal de los equipamientos debe ser la prestación de servicios al ciudadano con una finalidad social y ambiental.** En consecuencia, dicha prestación debe estar siempre orientada a la conservación del patrimonio natural y cultural, la educación ambiental, la búsqueda de participación social y la dinamización del entorno local.

II. **La gestión debe plantearse desde una perspectiva de red que garantice la implementación homogénea de la estrategia en todo el territorio, sin que esto suponga pérdida de flexibilidad, autonomía y especificidad territorial.** Esta formulación en red aporta una lógica de funcionamiento y permite una transferencia de conocimiento que repercute en la competitividad de las empresas contratistas y genera un valioso conocimiento que debe estar a disposición de todos los actores del proceso.

III. Los equipamientos deben ser sostenibles en el entorno socio-económico local y como parte integrante de la estructura regional a la que pertenecen. Se debe pretender, por tanto, **la máxima autonomía económica para todos ellos, bien por sí mismos o en el conjunto al que pertenecen.**

IV. **La apuesta decidida por la articulación territorial de la gestión permitirá la adaptación del modelo a la realidad particular de cada entorno y de cada espacio al que pertenecen.** De esta forma, cada territorio buscará de forma particularizada una oferta de servicios específica basada en los recursos existentes, desarrollándose paquetes sinérgicos de actividades, servicios y equipamientos con una gestión unificada que se adapte a la propia demanda del espacio natural.

V. **La aplicación de una perspectiva integral sobre la gestión del espacio** en que se encuentran los equipamientos resulta fundamental a la hora de explorar nuevas potencialidades, mecanismos de participación y el aprovechamiento de sinergias entre distintos usos.

Complementariamente, es necesario tener en consideración que los Montes Públicos poseen recursos más que suficientes para convertirse en un nuevo destino ecoturístico en Andalucía. Debido a su distancia considerable a núcleos grandes de población, ausencia de infraestructuras operativas e inaccesibilidad, estos espacios se han mantenido en muchos casos “vírgenes” con muy poca presión humana, con aprovechamientos sostenibles de madera, corcho, caza... que han permitido preservar su naturalidad, preservando así sus valores naturales y etnográficos.

Los objetivos que se persiguen con el aprovechamiento ecoturístico de los Montes incluidos en los PGI se enumeran a continuación:

- Rentabilizar las inversiones que garanticen la conservación y sostenibilidad de estos Montes.
- Generar y/o diversificar la economía local explotando nuevos yacimientos de empleo basados en el ecoturismo.
- Regular la actividad ecoturística que se venga desarrollando en los Montes por los distintos agentes sociales que operan en la zona.
- Buscar inversores que pongan en valor los servicios ecoturísticos asociados principalmente a las edificaciones y otras infraestructuras que albergan los Montes.
- Generar un nuevo espacio de esparcimiento para el ocio sostenible de la población local.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 7 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4 OBLIGACIONES GENERALES:

El objetivo de estas nomas es conseguir un correcto nivel de calidad en la prestación de los servicios al ciudadano y una correcta coordinación y comunicación con LA AGENCIA y que en todo momento se satisfagan las necesidades y las expectativas de las personas usuarias compatibles con una imagen institucional, que la contratista asume, conocedora de la titularidad pública del equipamiento y del servicio.

Estas normas serán de obligado cumplimiento tanto por LA AGENCIA como por la contratista, cada una en sus respectivas funciones y cometidos, según se desprenda de los apartados siguientes y del resto de documentos contractuales.

4.1 UTILIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Las instalaciones que forman parte del equipamiento objeto del contrato deberán ser destinadas al propósito señalado en el presente pliego o al expresamente pactado en el resto de documentos, pudiendo la contratista proponer un uso distinto, con carácter general o para eventos concretos, siempre que cuente con la autorización expresa de LA AGENCIA y no sea contrario al objetivo principal de estas instalaciones expresado en el apartado de ANTECEDENTES. LA AGENCIA podrá hacer uso de las instalaciones durante el horario de apertura (en caso de que el equipamiento lo tenga y especialmente referido a la sala de usos múltiples, en caso de disponer de ella), siempre y cuando no altere la prestación de los servicios realizados por la contratista y sea solicitado, al menos, con 48 horas de antelación. Fuera del horario de apertura, la contratista estará obligada a atender a requerimiento de LA AGENCIA todas las peticiones de aperturas extraordinarias del equipamiento que se realicen con un mínimo de 48 horas de antelación, sin repercutir coste alguno por ello y hasta un máximo de 100 horas al año, si no se especifica lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE. En todo caso, la contratista deberá, además, facilitar el normal desarrollo de las actividades y eventos tanto de LA AGENCIA como de la Consejería con competencia a celebrar en las instalaciones.

Sin que venga en detrimento de lo anterior, LA AGENCIA podrá rechazar la celebración de cualquier evento si el contenido no es compatible a los fundamentos de creación y utilización de estos equipamientos, es decir:

- Que fomenten principios de autoritarismo, competitividad, consumismo, sectarismo, sexismo y proselitismo ideológico.
- Contra la dignidad de las personas y derechos fundamentales.
- Contra la regulación de la Junta de Andalucía en protección y usos de los espacios naturales.

Del mismo modo no se deben desarrollar usos que ocasionen modificaciones permanentes (si no son autorizadas) o sean incompatibles con la actividad habitual de los equipamientos.

Como especificación de carácter general, se añade que queda prohibida:

- La venta y el consumo de bebidas alcohólicas a menores.
- La venta de tabaco.
- La instalación de cualquier tipo de maquinaria recreativa, de juego o similar.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 8 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.2 NORMAS DEL ESPACIO NATURAL Y DERIVADAS DE LA CERTIFICACIONES ISO

La contratista quedará obligada a cumplir las normas de planeamiento del espacio natural donde se ubica el equipamiento, dictadas por la Consejería con competencias o, en su caso, por la Junta Rectora, así como los programas básicos de actuación, especialmente el de uso público y demás normas de aplicación. También se deberán tener en consideración las normas dictadas por otros organismos competentes en el territorio como las Confederaciones Hidrográficas y el Instituto Geológico y Minero.

Así, la contratista se responsabilizará ante la Administración competente por los actos u omisiones que en el desarrollo de este contrato impliquen incumplimiento o infracción a lo dispuesto en la normativa vigente que le resulte aplicable en materia medioambiental.

En coherencia con la actividad que se pretende desarrollar, en un espacio natural, con una clara vocación de información y sensibilización de la ciudadanía en relación a la conservación del patrimonio natural y cultural de los espacios naturales, es obligación de la contratista favorecer entre su personal la prestación de un servicio de calidad y favorecer las buenas prácticas ambientales que garanticen la coherencia ambiental en las instalaciones objeto del presente contrato.

En este sentido, la Agencia tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado (SGI) en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, que constituye un marco de referencia para el desarrollo de las actividades que son de su competencia.

En concreto, “La Gestión de Equipamientos de Uso Público en Espacios Naturales de Andalucía” forma parte del alcance del SGI en el ámbito de la Norma UNE-EN ISO 9001-2015, Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, la Norma ISO UNE-EN ISO 45001-2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es de aplicación a todas las actividades desarrolladas por la Agencia.

Por otra parte, la Consejería con competencias en materia de medioambiente, con objeto de asegurar que la gestión de los espacios naturales se desarrolle en base a los principios de conservación, seguridad y calidad ha implantado un Sistema de Gestión Ambiental en base a la norma UNE EN ISO 14001, en cuyo alcance se integra “La Gestión del Uso Público y Servicios Ambientales”.

En este contexto, es obligada la participación y colaboración de la contratista en coordinación con la Agencia, para una adecuada implementación de los procesos y aspectos contemplados en las referidas normas. Por ello, participará activamente en los procesos de auditoría, de carácter interno y externo, atendiendo a todos los requerimientos derivados de las mismas y a la implementación en tiempo y forma de las medidas correctoras que se determinen.

4.3 HORARIO DE APERTURA Y CIERRE.

La apertura del equipamiento será obligatoria de acuerdo a lo especificado en el DOCUMENTO DE ALCANCE, sin perjuicio de las propuestas de ampliación de horario que formule la contratista. Cualquier modificación deberá ser comunicada a LA AGENCIA que podrá oponerse por motivos argumentados. En cualquier caso y teniendo en cuenta lo anterior, la contratista deberá realizar una propuesta de **Horario y/o calendario de apertura** que incluya su propuesta de ampliación y maximice, según su criterio, lo establecido en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

Anualmente, se deberán actualizar los horarios. Para ello, la contratista deberá remitir, en el formato facilitado por LA AGENCIA, su propuesta para el año siguiente antes del 1 de octubre del año corriente.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 9 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En el caso de que se preste el servicio de información y atención, el resto de servicios deberán ajustar su horario al de dicho servicio. Si por razones de prestación de estos otros servicios, la contratista quisiera tener una banda horaria distinta lo tendrá que comunicar a LA AGENCIA, para que esta lo autorice expresamente.

La contratista expondrá en lugar visible y en el exterior de las instalaciones un cartel anunciador con indicación del régimen de apertura, horario mínimo, teléfono de atención al visitante y cuantas modificaciones en los mismos se produzcan. El citado cartel cumplirá las condiciones generales de imagen corporativa y deberá estar instalado antes de la finalización del año en curso. El coste de esta cartelería, en cualquiera de sus posibles formatos, correrá a cuenta de la contratista.

Para el acceso de grupos guiados u organizados ajenos a la Agencia, la Consejería con compentencias y el propio contratista, se podrá tener en cuenta lo siguiente, según las necesidades y circunstancias de cada equipamiento:

- En prevención del cumplimiento de las medidas de seguridad y el aforo de la propia instalación, la visita debe ser comunicada con 7 días de antelación por parte de la persona organizadora del grupo, a través del correo electrónico oficial del equipamiento.

- En caso de que esta visita sea compatible con la actividad programada del equipamiento, la contratista deberá confirmar la disponibilidad de las instalaciones a la persona organizadora del grupo, así como a LA AGENCIA. En caso contrario, la contratista deberá proponer a la persona organizadora del grupo varias alternativas que se adecuen a las necesidades y características del grupo.

- En caso de no recibir dicha comunicación previa, la visita puede retrasarse o posponerse por el personal de la contratista que se encuentre en la instalación. Este hecho deberá ser comunicado a LA AGENCIA, indicando la persona responsable del grupo y datos de contacto, fecha y breve explicación de la situación dada.

En caso de que la contratista implemente, con el visto bueno de LA AGENCIA, este procedimiento, debe asegurarse de que estas instrucciones, incluyendo los datos de contacto del equipamiento, están expuestas a la vista de todos los visitantes y personas usuarias en los accesos del equipamiento, junto al horario.

4.4 IDENTIDAD E IMAGEN

Todos los elementos y acciones comunicación dirigidas a la promoción del equipamiento y sus servicios (cartelería digital o en papel, redes sociales, soportes web, mailing electrónico, etc...)- deberán atenerse en su diseño a las instrucciones de LA AGENCIA, quedando siempre patente en la imagen que el equipamiento y sus servicios se desarrollan dentro de la red de equipamientos de uso público de la Junta de Andalucía.

Para ello LA AGENCIA facilitará al contratista en la reunión de inicio de contrato el documento **Instrucción Técnica de Comunicación**, donde se regula el uso de la identidad visual de la Red de Espacios Naturales de Andalucía y la propia de la contratista. Este documento podrá ser actualizado cada año por motivos relacionados con la imagen corporativa de la Junta de Andalucía u otros. De manera general, en los elementos de comunicación con personas usuarias y visitantes deberá mostrarse de manera visible que la contratista es “empresa colaboradora de la Red de Espacios Naturales de Andalucía”, según se indica gráficamente en la Instrucción Técnica de Comunicación.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 10 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Por otro lado, LA AGENCIA administra las páginas de Facebook de todos los equipamientos de que ofrecen los servicios de recepción, información y promoción y educación ambiental. LA AGENCIA facilitará el rol de editor de contenidos a la contratista, a través del perfil de Facebook que esta indique. En cualquier caso, LA AGENCIA siempre se mantendrá como administradora de la página en todo momento y ejercerá como tal. Si la contratista gestiona un equipamiento o servicio del que no existe página de FACEBOOK y considera de interés disponer de ella, deberá comunicarlo a LA AGENCIA, que dará las instrucciones al respecto.

Del mismo modo, LA AGENCIA también facilitará a la contratista el acceso como colaboradora del perfil del equipamiento en Google Business, siendo en todo momento LA AGENCIA la administradora. Durante el periodo del contrato, la contratista deberá actualizar la información básica de este perfil a iniciativa propia o de LA AGENCIA (cambios en los horarios, teléfono…) y atender a las reseñas y consultas.

Respecto a otras redes sociales como X, Instagram, YouTube, etc, LA AGENCIA no administra ni gestiona los perfiles de los equipamientos, ya que sólo se abren a petición de las propias contratistas y previa autorización de LA AGENCIA, que remitirá al contratista los criterios para la configuración de estas cuentas. Estos perfiles deben ser creados desde una cuenta de correo electrónico ex profeso con el nombre del equipamiento con el siguiente formato (por ejemplo): pi_CerrodelHierro@xxxxx.xxx. Las credenciales de acceso a estos perfiles (email/contraseña del email y contraseña de la red social) deben ser facilitados a LA AGENCIA. Durante la duración del contrato, cualquier cambio respecto a estas credenciales, deben ser comunicados de manera inmediata a la AGENCIA, que también podrá intervenir frente a incidencias en dichos perfiles.

La autorización para el uso de los nombres de los equipamientos o servicios solo está autorizado durante el plazo de ejecución del contrato. Una vez finalizado el contrato, la contratista debe cesar inmediatamente en la gestión del contenido de las redes sociales y medios digitales y facilitar su toma de control (usuario y clave) por parte de LA AGENCIA

El uso por parte de la contratista de estas redes sociales y de las que pudiera gestionar en un futuro debe ser siempre acorde con el objeto del contrato y con lo establecido en apartado 4.1 del presente documento.

LA AGENCIA en su estrategia de marketing y comunicación, planifica diversas acciones anuales que implican de una manera activa a las contratistas. El objetivo no es otro que el de promocionar los servicios que se prestan desde los equipamientos de uso público. En este caso, LA AGENCIA en coordinación con la(s) contratista(s), planificarán diversas acciones de comunicación, que podrán ser, desde una promoción inversa (blogtrip, famtrip...), hasta la difusión de una comunicación de ámbito regional (campaña promocionada), etc. En todo caso, la contratista está obligada a facilitar todo aquello que le sea reclamado para el buen desarrollo las distintas actuaciones.

En caso de realizar cualquier intervención en medios de comunicación escritos, audiovisuales o virtuales relacionada con el equipamiento o los servicios asociados, la contratista estará obligada a ponerlo en conocimiento y autorización previa de LA AGENCIA, debiendo quedar expresamente reflejado en dichas intervenciones su colaboración con la Consejería competente de la Junta de Andalucía.

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 11 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La información relativa al desarrollo y ejecución del presente contrato es considerada como oficial y, por lo tanto, su difusión y divulgación a través de cualquier medio (incluyendo redes sociales y de mensajería instantánea) deberá ponerse en conocimiento de LA AGENCIA.

Cualquier material editado por la contratista relacionado con el equipamiento o servicios asociados, deberá ser puesto en conocimiento de LA AGENCIA, pudiendo ésta oponerse por motivos argumentados.

El uso de marcas comerciales en cualquier elemento deberá ser puesto en conocimiento de LA AGENCIA, la cual podrá rechazar su uso.

La adaptación, instalación y mantenimiento en cuanto a señalización de uso público, será responsabilidad de LA AGENCIA, salvo que en el DOCUMENTO DE ALCANCE se establezca lo contrario. En este último caso, los trabajos vinculados a señalización que ejecute la contratista deberán cumplir siempre el Manual de Señalización de Uso Público en Espacios Naturales Protegidos, así como contar con el visto bueno de LA AGENCIA antes de su producción.

Cada equipamiento de LA AGENCIA cuenta con una dirección de correo electrónico oficial. En la reunión de inicio LA AGENCIA facilitará las credenciales de esta cuenta a la contratista. La contratista deberá gestionar esta cuenta durante la duración del contrato. Cualquier cambio de credenciales que realice la contratista deberá ser comunicado a LA AGENCIA, de manera que ésta pueda acceder a la cuenta oficial del equipamiento en cualquier momento. Todas las comunicaciones, así como las acciones promocionales deberán indicar tanto el correo electrónico oficial, como el teléfono del equipamiento, sin menoscabo de otros que se puedan incluir.

4.5 FIGURAS DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

Los equipamientos pueden encontrarse en el marco territorial de figuras de protección por instrumentos y acuerdos internacionales como:

- Patrimonio de la Humanidad: la Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural surge tras la necesidad de identificar parte de los bienes inestimables e irremplazables de las naciones. La pérdida de cualquiera de dichos bienes representaría una perdida invaluable para la humanidad entera.

- Reservas de la Biosfera: se crean en el ámbito del Programa MaB (Hombre y Biosfera) de la Unesco y se definen como zonas de ecosistemas terrestres o costeros/marinos, o una combinación de los mismos, reconocidas en el plano internacional como tales, que deben procurar ser lugares de excelencia para el ensayo y la demostración de métodos de conservación y desarrollo sostenible en escala regional.

- Geoparques: se crean en el ámbito del Programa Internacional de Geociencia y Geoparques de la UNESCO y se definen como el territorio que posee un notable patrimonio geológico, en el que se desarrollan iniciativas de geoconservación, educación y divulgación, así como un proyecto de desarrollo socioeconómico y cultural a escala local basado en dicho patrimonio.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 12 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Sitios Ramsar: son humedales que cumplen alguno de los Criterios de Importancia Internacional que han sido desarrollados por el Convenio de Ramsar. Este convenio es un tratado intergubernamental que proporciona el marco para la acción nacional y la cooperación internacional, en pro de la conservación y el uso racional de los humedales y sus recursos.

- ZEPIM: son zonas especialmente protegidas internacionalmente en el marco del Convenio de Barcelona, por el Protocolo sobre las Zonas Especialmente Protegidas y la Diversidad Biológica del Mediterráneo. Se trata de áreas marinas y costeras que garantizan la supervivencia de los valores y recursos biológicos del Mediterráneo al incorporar los hábitats mediterráneos más representativos y las áreas mejor conservadas.

En esos casos, toda la gestión de la contratista deberá tener en consideración los preceptos, criterios y directrices marcados por dichos convenios y acuerdos internacionales. En todo caso, será LA AGENCIA la que transmita al contratista indicaciones concretas de obligado cumplimiento sobre actuaciones, actividades, acciones y procesos que favorezcan el desarrollo de estas figuras de protección, en el marco del contrato y el desarrollo de los servicios.

4.6 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Sin perjuicio de lo indicado en el pliego de cláusulas administrativas que rige al contrato, la información a la que tenga acceso el contratista como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

El contratista además, 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 de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Agencia, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, tendrá que 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 Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal"*. 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.

Además de los anteriores y con el objeto de velar por el derecho a la protección de datos de carácter personal, con especial precaución en el caso de los menores, la contratista deberá tener en consideración los siguientes textos normativos:

- Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

- Ley de Protección jurídica de menores (Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil)

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 13 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

4.7 PERSONAL INTERVINIENTE EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

La contratista deberá disponer del personal necesario para atender adecuadamente en cada momento la demanda existente, teniendo en especial consideración que, en las épocas en las que haya un incremento notable de la demanda del servicio, no deberán producirse aglomeraciones ni inconvenientes para las personas usuarias. La contratista designará además un responsable de los servicios con el que contactará LA AGENCIA para cualquier tipo de notificación o modificación referente a estos.

Todo el personal que intervenga en la prestación de los servicios deberá contar con un perfil profesional adecuado y proporcional a la responsabilidad y tareas que tenga asignadas, debiendo así mismo estar informado de las condiciones básicas a las que está sometido el contrato, así como de la titularidad pública del equipamiento o servicio. En especial, la contratista garantizará el cumplimiento de las necesarias medidas de seguridad e higiene en el trabajo respecto del personal que intervenga en la prestación de los servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, la contratista deberá mantener durante toda la duración del contrato unos perfiles profesionales acorde a lo ofertado en su propuesta técnica y puestos a disposición de cada uno de los servicios incluidos en el objeto del contrato, especificando la asignación de tareas y temporalización de estas para cada una de los perfiles implicados, pudiendo LA AGENCIA oponerse de forma justificada a la organización del trabajo y perfiles presentados.

El personal adscrito a los servicios dependerá exclusivamente, a nivel funcional en el equipamiento o actividades, de la contratista, aunque pertenezca a otras empresas con acuerdos autorizados de subcontratación. La contratista tendrá todos los derechos y deberes inherentes respecto a su personal.

El personal deberá mantener la higiene en su aseo personal y su indumentaria en estado de limpieza adecuado y permanente. Está prohibido fumar, masticar goma o comer en el puesto de trabajo, así como utilizar prendas de trabajo distintas a las reglamentarias. Tampoco podrán consumir bebidas alcohólicas durante la jornada laboral, tanto en el puesto de trabajo como en los descansos. En las áreas de trabajo como cocinas, almacenes, lavanderías, cuartos de mantenimiento, barra,… no se permitirá la entrada a ninguna persona ajena a dichos servicios, a excepción del personal de LA AGENCIA.

En caso de que la proporción de visitantes y/o personas usuarias extranjeras sea relevante, la contratista deberá contar durante el horario de atención al público con, al menos, una persona con el dominio suficiente del idioma inglés y otros idiomas complementarios, según se especifique en el DOCUMENTO DE ALCANCE. LA AGENCIA podrá requerir acreditación oficial a este respecto, siendo un B1 (según acreditación a nivel europeo) el nivel mínimo exigido.

En todo caso, el personal interviniente deberá prestar los servicios ateniendo a la dignidad de las personas, con un trato plenamente igualitario y respetando en todo momento sus derechos fundamentales. En ningún caso se permitirá el fomento de los principios de autoritarismo, competitividad, consumismo, sectarismo, machismo y proselitismo ideológico, así como comportamientos discriminatorios.

La contratista designará a una persona responsable de la gestión y ejecución de los servicios y trabajos recogidos en el marco del contrato. Sus funciones, entre otras, serán las siguientes:

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 14 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Supervisar el mantenimiento continuo de las condiciones de seguridad y salud del centro, de acuerdo a la Evaluación de riesgos y Plan de autoprotección, e informar al responsable del contrato de LA AGENCIA de cambios en las mismas para que éste, si procede, de traslado al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para valoración.

- Velar por el cumplimiento continuo de las medidas preventivas del centro por parte de todos las personas trabajadoras.

- Vigilar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la coordinación de actividades empresariales con los trabajadores/as/empresas que acuden al centro de trabajo. En particular comprobar que los trabajos contratados externamente en el centro lo realizan solo empresas/trabajadores/as/máquinas que cumplen con la normativa correspondiente, actuación que realiza, en su caso, en coordinación con LA AGENCIA.

- Realizar el control de acceso de personas ajenas al centro de trabajo.

- Apoyar a LA AGENCIA en aquellas tareas de su responsabilidad según DOCUMENTO DE ALCANCE relacionadas con el mantenimiento técnico de las instalaciones y equipos del centro que le sean encargadas, según se establezca en el Libro del Equipamiento. Especialmente relevante es la labor de esta persona en la inspección visual y registro del estado de determinados elementos como extintores y otros PCI, calderas, depósitos, duchas u otros elementos susceptibles de control de la legionella...

- Velar por el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos por LA AGENCIA para la adecuada protección de datos de carácter personal de las personas usuarias y trabajadoras en el equipamiento.

- Coordinar los servicios incluidos en el objeto del contrato, así como asegurar el correcto cumplimiento de los documentos contractuales.

4.8 VESTUARIO

El vestuario utilizado por las personas trabajadoras cumplirá todo lo especificado en la normativa vigente y será de uso exclusivo. Todo el personal de atención al público deberá cumplir criterios de uniformidad (que deberán ser aprobados por LA AGENCIA) y deberán portar en un lugar perfectamente visible una acreditación que identifique a la persona trabajadora y al contratista que presta el servicio.

Específicamente para los servicios de recepción, información y promoción, dinamización, venta de artículos, educación ambiental, rutas guiadas y observación de fauna silvestre LA AGENCIA proporcionará al contratista el vestuario identificativo de la Red de Espacios Naturales a fin de homogeneizar la imagen corporativa y siguiendo las directrices de la Guía Básica de Identidad Visual de la Red de Espacios Naturales, o en su defecto, definirá algunos elementos básicos que deberá cumplir la contratista. Una vez facilitado este vestuario, no se permite en este personal el uso de otro vestuario, salvo los propios del giro o tráfico comercial o que expresamente lo autorice LA AGENCIA en la forma y condiciones que se pacten. No se permite el uso del vestuario proporcionado por LA AGENCIA en otros servicios o trabajos diferentes a los indicados al inicio del párrafo.

Todos los gastos relativos al vestuario correrán a cargo de la contratista. En caso del vestuario proporcionado por LA AGENCIA, ésta lo facturará al contratista, según se indique en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 15 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.9 VIGILANCIA

La contratista será responsable de la vigilancia del equipamiento durante el horario de apertura, así como del mantenimiento y/o instalación de los elementos de seguridad y vigilancia, según se establezca en el apartado correspondiente del DOCUMENTO DE ALCANCE. El contacto para el servicio de alarma, si se dispone, será un teléfono de titularidad de la contratista que deberá estar disponible las 24 horas para atender cualquier emergencia.

La contratista puede proponer la instalación de sistemas de videovigilancia adicionales, que deberán contar con la autorización de LA AGENCIA y deberán cumplir con lo establecido en la *"Guía sobre el uso de videocámaras para seguridad y otras finalidades"* publicada por la Agencia Española de Protección de Datos.

La contratista no asume en ningún caso la responsabilidad de vigilancia del espacio natural en el que se encuentra enclavado el equipamiento. No obstante, es facultad suya emplear los medios que estime necesarios para complementar en las instalaciones anteriores el servicio de vigilancia.

4.10 DOTACIÓN FUNCIONAL E INTERPRETATIVA

Las instalaciones cuentan con un inventario actualizado de bienes muebles que vienen detallados en el DOCUMENTO DE ALCANCE, quedando la contratista obligada a su custodia, conservación y mantenimiento. En el caso de que se produzcan roturas o deterioro de los mismos durante la vigencia del contrato, su reparación o reposición corresponderá al contratista en los contratos de concesión de servicio y a LA AGENCIA en los contratos de servicio, a no ser que que se deba a un mal uso de dichos bienes muebles y, por lo tanto, será responsabilidad de la contratista. Si algún elemento de la dotación inventariada se comprobase en el inicio de la gestión de la contratista no cumple con su funcionalidad, LA AGENCIA no estará obligada a reemplazarlo y, en caso de que fuese imprescindible para la prestación de los servicios, será la contratista la obligada a proporcionarlo en los contratos de concesión de servicio y LA AGENCIA en los contratos de servicio.

La contratista estará obligada a mantener permanentemente actualizado dicho inventario de bienes y a la devolución de los mismos en correcto estado al tiempo de la extinción o resolución del contrato. LA AGENCIA podrá requerir el inventario actualizado en cualquier momento para su comprobación.

Cualquier otro mobiliario, incluidos equipos informáticos y sus accesorios necesarios, así como todos los útiles, menaje, cubertería, cristalería y lencería… necesarios para el desarrollo de los servicios, deberá ser aportado por la contratista. También deberá aportar aquella maquinaria adicional que estime necesaria incorporar que deberá tener las características técnicas, calidad y garantía suficiente y adecuada para el correcto y satisfactorio desarrollo del servicio. En el DOCUMENTO DE ALCANCE podrá indicarse la obligación particular de aportar algunos elementos concretos.

La contratista mantendrá las instalaciones, aparatos y otros elementos en perfecto estado de conservación y funcionamiento, tanto los propios como los cedidos e incluidos en el inventario.

En caso de que el equipamiento cuente con una dotación interpretativa, su mantenimiento preventivo y limpieza corresponderá al contratista. La reposición de elementos sueltos (luminarias, elementos audiovisuales, elementos mecánicos…), así como las incidencias en la domótica, electricidad y equipamiento audiovisual será también por cuenta de la contratista hasta un importe justificado máximo de 500€ al año. Las incidencias graves o la reposición de módulos completos correrá a cuenta de LA AGENCIA. Cualquier

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 16 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

actualización, modificación e incorporación de contenidos interpretativos será realizada directamente por LA AGENCIA. En caso de que estos trabajos, total o parcialmente, sean asumidos por la contratista, LA AGENCIA realizará la dirección y supervisión de los trabajos.

Cuando se produzca el mal funcionamiento de algún elemento de la dotación interpretativa, la contratista deberá indicarlo con un cartel informativo, así como advertir verbalmente al público que el elemento en cuestión se encuentra fuera de servicio y en reparación. Cuándo sea necesario por razones de accesibilidad o seguridad, se deberá proceder a cubrir y/o delimitar la parte afectada o retirarlo, siguiendo las indicaciones de LA AGENCIA.

4.11 SUMINISTROS Y TASAS DE RSU

En cuanto a la titularidad de los contratos de suministros, hay que tener en consideración que:

a) Si es un equipamiento de recepción e información o de educación ambiental serán, preferentemente, de LA AGENCIA.

b) Si se trata de equipamientos turísticos (hoteles, camping, casas rurales, restaurantes sin estar asociados en el contrato de suministro a una equipamiento básico de uso público…) podrán ser de la contratista, según se acuerde entre esta y LA AGENCIA.

En todo caso, la titularidad de los contratos de suministro eléctricos en los equipamientos objeto del contrato será de LA AGENCIA. Para ello, la Agencia Andaluza de la Energía gestiona una plataforma (REDEJA) donde se aglutinan todos los suministros eléctricos que están dados de alta por parte de LA AGENCIA. Esta aplicación permite que toda la información sea digital (facturación, potencia, control telemático, etc.) lo que posibilita tener un mejor y mayor conocimiento y seguimiento del suministro. Es obligación de LA AGENCIA ir incorporando a esta plataforma todos los suministros eléctricos dentro de su ámbito de gestión.

En lo que se refiere a la asunción de pagos:

a) En los contratos de servicio, será siempre de LA AGENCIA, a no ser que la contratista asumiese su pago en su oferta económica.

b) En los contratos de concesión de servicio, será siempre de la contratista, a no ser que se indique lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE.

En el caso de que se comparta suministro con otras instalaciones fuera del objeto del contrato, la asunción de pagos se referirá a lo establecido en el DOCUMENTO DE ALCANCE. En general, cada instalación deberá contar con un contador interno con el fin de controlar los consumos y la asunción de la parte proporcional de costes. En el caso de no poder realizarse, el DOCUMENTO DE ALCANCE debe recoger una asunción proporcional pero estimada entre las partes.

En el caso de los suministros que sean a cargo de la contratista pero la titular sea LA AGENCIA, esta deberá solicitarle la cuenta de cargo para trasladarla a la empresa suministradora o, en caso de que la titular de la cuenta de cargo y del suministro deban ser la misma, LA AGENCIA realizará la facturación correspondiente al contratista, inmediatamente después de recibir la imputación del gasto.

Todos los trámites relacionados con suministros (alta, modificaciones, incidencias, reclamaciones…) serán gestionados por el titular del suministro siguiendo la normativa de aplicación según la instalación.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 17 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Todas las incidencias en estos suministros deberán ponerse en conocimiento de LA AGENCIA por parte de la contratista. Si, a criterio de LA AGENCIA, se produjeran gastos derivados del abuso, uso incorrecto o excesivo de los suministros, tales gastos se repercutirán al contratista (en el caso de que su pago correspondiese a LA AGENCIA según DOCUMENTO DE ALCANCE)

Para el suministro de telefonía y datos siempre será preferente el uso de Red Corporativa de la Junta de Andalucía. Sin embargo, en caso de que esta no estuviese disponible y siempre que sea tecnológicamente posible, será la contratista la que deberá proporcionar el acceso a voz y datos en el equipamiento. Si tecnológicamente no es posible disponer de suministros de voz y datos en el equipamiento, la contratista deberá cumplir los procesos y procedimientos especificados en los documentos contractuales y que requieran de dicho acceso desde otras localizaciones propias de la empresa.

En el caso de que el acceso a la red corporativa se vaya a realizar desde un equipo informático de la contratista, esta deberá realizar una *solicitud de acceso a red corporativa de equipo ajeno*. Cuando el equipo informático lo proporcione LA AGENCIA, la contratista deberá tramitar una *solicitud de alta del usuario*.

En cuanto al pago de tasas, impuestos y licencias, así como sanciones derivadas de estas, corresponderá, con carácter general, al titular/promotor de la actividad, acción o servicio que da origen a dicho pago/sanción. Además será por cuenta de la contratista la tramitación y el coste de cualquier tipo de licencia, permisos o impuestos necesarios para desarrollar la actividad, a excepción de los Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) que le corresponderá al titular de la propiedad.

4.12 MANTENIMIENTOS NORMATIVOS

La herramienta básica para el desarrollo de los mantenimientos normativos es el **Libro del Equipamiento**. Este documento recoge las características del equipamiento y de sus dotaciones, buscando dar orden a los mantenimientos preventivos y normativos y a la asunción de responsabilidades.

Cada equipamiento contará con un libro del equipamiento, que se redactará desde LA AGENCIA. Este documento recogerá la información precisa de infraestructura para conocer en todo momento las características físicas y técnicas del edificio. Se redactará según lo establecido en el art. 7 de la Ley de Ordenación de la Edificación (LOE) y la normativa autonómica vigente.

De forma general el libro contendrá:

- Identificación del edificio que incluye el Inventario de instalaciones,de sus equipos y dotaciones.
- Normas e instrucciones de uso, conservación y mantenimiento.
- Programación de los mantenimientos preventivos y normativos.
- Registro de mantenimientos.
- Detalle de la asunción de responsabilidades de las tareas conservación y mantenimiento.

Además de conservarlo digitalmente, deberá encontrarse físicamente en cada uno de los equipamientos, siendo responsable de su custodia, cumplimentación y actualización:

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 18 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

a) En los contratos de servicio corre a cargo de la contratista la custodia del libro y el registro de los mantenimientos (incluida la incorporación del albarán correspondiente u otra documentación derivada), mientras que LA AGENCIA debe velar por su debida cumplimentación y su actualización si fuese necesario.

b) En contratos de concesión de servicio la responsabilidad de velar por la debida custodia y cumplimentación (registro e incorporación de documentación pertinente) recae en la contratista, así como la de informar a LA AGENCIA de cambios en las instalaciones o dotaciones que puedan ser objeto de actualización en el libro del equipamiento. Además, la contratista deberá remitir a LA AGENCIA copia de la documentación generada (certificados de mantenimiento, OCA's,...)

Este libro del equipamiento podrá verse sustituido por cualquier otra herramienta análoga que permita una gestión eficaz y eficiente de las infraestructuras que constituyen los equipamientos de uso público, quedando la contratista obligada a su cumplimentación y uso.

En cuanto al cumplimiento de los mantenimientos normativos y otras tareas derivadas del libro del equipamiento y asociadas al cumplimiento de la normativa vigente:

a) En contratos de servicio, el cumplimiento del programa de mantenimiento es responsabilidad de LA AGENCIA. La asunción de los gastos derivados podrán ser asumidos por la empresa adjudicataria en el caso de que así lo haya ofertado en su contrato de gestión del equipamiento, para lo cual LA AGENCIA procederá a su facturación una vez ejecutados.

b) En contratos de concesión de servicio, el cumplimiento del programa de mantenimiento es responsabilidad de la contratista. Además deberán elaborar los cronogramas de mantenimientos, siendo LA AGENCIA quien desarrolle la labor de vigilancia y control, teniendo para ello conocimiento previo de los cronogramas y solicitando los certificados de cada uno de los mantenimientos asociados al equipamiento. Las sanciones derivadas de un incorrecto cumplimiento del programa de mantenimiento serán por cuenta de la contratista.

En el caso de los contratos de servicio, durante la intervención en la instalación por parte de la empresa mantenedora contratada por LA AGENCIA, deberá estar presente el personal de LA AGENCIA y/o la persona designada por la contratista en el apartado 4.7. del presente documento (o en quien esta delegue) La contratista no podrá autorizar ninguna actuación ni mantenimiento no acordado previamente.

Además, este personal deberá instar a la empresa mantenedora a:

- Adoptar las condiciones técnicas y medidas de seguridad que sean necesarias.
- Revisar y actualizar el registro documental del equipamiento.
- Detectar deterioros, averías ó anomalías en el funcionamiento de las instalaciones.

4.13 CONSERVACIÓN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES

La contratista será el responsable del mantenimiento menor de las instalaciones y su zona de influencia (ambas definidas en el DOCUMENTO DE ALCANCE), además de su conservación y limpieza en correctas condiciones de funcionamiento, uso e higiene. Esto incluye las labores de jardinería, en caso de que proceda. Además deberá reponer y subsanar de forma inmediata todos los desperfectos que puedan producirse como consecuencia del desgaste o un mal uso de las instalaciones y su zona de influencia, incluyendo la reposición de elementos sueltos (luminarias, cerrajería,…)

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 19 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La limpieza diaria de las dependencias se deberá realizar fuera del horario de atención al público.

En cumplimiento de lo anterior, la contratista deberá proponer, y cumplir una vez aprobado por LA AGENCIA, un **Régimen de conservación y limpieza** de las infraestructuras y sus elementos asociados que conforman el equipamiento y que deberá ser renovado anualmente.

Todas las reparaciones que procedan de un conservación inadecuada y/o por incumplimiento de lo establecido en el libro del equipamiento de las instalaciones correrán por cuenta de la contratista. En caso de que estas procedan de un vicio oculto de la infraestructura, corresponderá a LA AGENCIA. Para determinar el origen de la patología causante de la reparación, LA AGENCIA, si fuese necesario, realizará un informe técnico por un profesional competente. En caso de discrepancia entre LA AGENCIA y la contratista, la primera contratará un informe pericial independiente que será facturado a la contratista, en caso de que sea favorable a LA AGENCIA.

En contratos de concesión de servicio, para ser considerado vicio oculto, la patología no debe haber estado incluida en la ficha de caracterización de las instalaciones, ni podría haber sido detectada por la contratista durante el período de presentación de ofertas y debe inhabilitar total o parcialmente la gestión del equipamiento o servicio.

En contratos de servicio, la contratista se hará cargo de las incidencias menores en domótica, electricidad, fontanería y demás instalaciones, hasta un máximo de 500€ anuales. A partir de ese límite, LA AGENCIA asumirá las reparaciones, así como todas aquellas consideradas como graves.

Al finalizar el contrato, la contratista deberá entregar el equipamiento en perfecto estado de limpieza. En caso contrato, LA AGENCIA asumirá dichas labores y facturará hasta un importe máximo de 150€ a la contratista.

4.14 INVERSIONES

El presente apartado es de aplicación a los equipamientos gestionados mediante un contrato de Concesión de Servicio.

En el DOCUMENTO DE ALCANCE se estipulan las inversiones que la contratista deberá acometer según la temporalidad indicada en cada caso. A estas inversiones se sumarán las opcionales asumidas por la contratista en su oferta económica. Las inversiones catalogadas como bienes muebles son propiedad de la contratista y deberán ser desalojadas una vez finalizado el periodo de concesión. Sin embargo, aquellas que estén catalogadas como inversiones en la instalación deberán permanecer, pasando a ser titularidad de LA AGENCIA.

Si una vez dada la orden de inicio del contrato, la contratista realizase una propuesta técnica para la diferente ejecución de las inversiones mínimas necesarias, que cumpliese con todos los requisitos y objetivos establecidos inicialmente, estas podrán ser aceptadas por laLA AGENCIA o bien rechazadas de forma motivada. Igualmente, si las inversiones asumidas por la contratista en su oferta no resultasen adecuadas u oportunas por alguna razón técnicamente motivada, estas inversiones podrán ser sustituidas a propuesta del contratista. Una vez dada la orden de inicio del contrato, la contratista puede realizar su propuesta en forma de **memoria técnica, proyecto y/o presupuesto.**

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 20 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

LA AGENCIA valorará la oportunidad/necesidad de estas modificaciones y, en caso de considerarla adecuada, deberá verificar que, en el caso de una diferente solución para una inversión comprometida, dicha propuesta no aminora técnicamente la inicial y que, en el caso de sustitución por otra de diferente naturaleza, además no aminora económicamente la inversión comprometida. Estas modificaciones deberán reflejarse en un **Acta de Inversiones** firmada por ambas partes, que incluya la justificación técnica y/o económica.

Todas las inversiones y actuaciones de mejora comprometidas y ejecutadas por la contratista deben contar con una verificación formal por parte de LA AGENCIA.

En el caso de que, durante la vigencia de una concesión, se requieran reformas de las instalaciones para la mejora en el óptimo funcionamiento de estas, correrán por cuenta de la contratista y deberán contar con la autorización expresa y previa de LA AGENCIA. Para ello, la contratista deberá presentar una memoria técnica, proyecto y/o presupuesto, según la entidad de la actuación.

Todas las obras de carácter permanente que se unan a los inmuebles de una manera fija, de suerte que no puedan separarse de ellos sin quebramiento de la materia o deterioro del objeto, quedarán en beneficio de la propiedad, a quien revertirán al tiempo de la extinción o resolución de la concesión, sin que LA AGENCIA venga obligada al abono de cantidad alguna a la contratista.

Durante el plazo de ejecución del contrato, LA AGENCIA o la Consejería competente podrán realizar obras de mejora parcial o total de las infraestructuras objeto del contrato. En ese caso, se deberá valorar conjuntamente entre LA AGENCIA y la contratista la conveniencia de continuar prestando cada uno de los servicios o bien la suspensión del contrato, no pudiendo ser objeto de reclamación por parte de la adjudicataria. En todo caso, la ejecución de cualquier actuación se realizará intentando no condicionar la prestación de los servicios.

4.15 LICENCIAS E IMPUESTOS

Con carácter general, el pago de impuestos, tasas y licencias corresponderá al titular/promotor de la actividad, acción o servicio que da origen a dicho pago, además será por cuenta de la contratista la tramitación y el coste de cualquier tipo de licencia, permisos o impuestos necesarios para desarrollar la actividad (así como la elaboración y/o obtención de la documentación necesaria para ello, incluso si no estaba inicialmente prevista en el DOCUMENTO DE ALCANCE), a excepción de los Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) que le corresponderá al titular de la propiedad.

Con carácter general, la titularidad de la actividad económica debe estar autorizada a quien la desarrolla de forma efectiva, teniendo en cuenta que las licencias son transmisibles de un titular de la actividad a otro. Además, en caso de que haya modificación de la actividad, la licencia debe ser renovada por su titular para incluir, actualizar o excluir los servicios modificados.

Además hay que tener en consideración que la actividad de información al público no es una actividad mercantil, por lo que no está sometida a licencia u otro procedimiento administrativo, por lo que tampoco debería derivarse de ella el abono de tributo alguno.

En el supuesto en el que la contratista desee desarrollar una actividad no contemplada en las licencias en vigor o en el que la instalación no reúna las condiciones necesarias para la obtención de la oportuna licencia de actividad según la tipología de servicio ofertado o planteado, tanto el proyecto de adaptación como su ejecución correrá por cuenta de la contratista (a no ser que se especifique lo contrario en el DOCUMENTO DE ALCANCE)

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 21 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Serán asimismo por cuenta de la contratista los gastos e inversiones necesarias para adecuarse a los requisitos legales y reglamentarios impuestos por las autoridades competentes durante la ejecución del contrato.

En cualquier caso, si el contratista fuese el titular de la licencia de apertura y/o actividad, este estará obligado, al finalizar el contrato, a traspasarla sin coste alguno al nuevo contratista o, en su defecto, a LA AGENCIA. Hasta que no se complete este traspaso no se devolverá la Garantía al contratista que finaliza su contrato. La tramitación de la baja de la licencia por parte del contratista al finalizar el contrato podrá ser motivo de incautación de la Garantía por parte de LA AGENCIA.

4.16 TARIFAS Y PRECIOS

La contratista deberá tener expuesto su listado de precios para productos y servicios, cuando así la normativa sectorial lo exija. Esta información deberá ser bilingüe español-inglés. En caso de que estos precios puedan estar sujetos a promociones puntuales y/o establecidas por los canales de distribución, este hecho deberá ser indicado en el propio listado de precios.

La contratista deberá repartir de forma gratuita los folletos y/o artículos que LA AGENCIA, le proporcione y/o indique a dicho efecto.

En el caso de centros de visitantes, puntos de información y ecomuseos, el acceso siempre tendrá carácter gratuito, incluyendo el uso de los aseos.

4.17 TICKETS

La contratista deberá expedir una factura o ticket por cada uno de los productos y servicios prestados, según normativa, siendo ésta una condición esencial del contrato. En el DOCUMENTO DE ALCANCE se especifica si los comprobantes de compra o ticket deberán seguir algún modelo concreto.

4.18 HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y BUZÓN DE SUGERENCIAS

La contratista deberá tener a disposición de las personas usuarias el libro de hojas de quejas y reclamaciones en soporte papel y en formato electrónico, así como anunciar en español y en inglés la existencia de las mismas.

Todas las personas usuarias y visitantes de servicios en los equipamientos de uso público tienen el derecho de interponer una hoja de quejas y reclamaciones ante lo que puedan considerar como una incidencia.

El procedimiento, que debe cumplir los establecido en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo, para dar respuesta a las quejas y reclamaciones de los consumidores en los plazos establecidos legalmente (máximo de 10 días hábiles desde el día de la recepción de la misma) y a las sugerencias por parte de las personas usuarias será el siguiente:

- Una vez la persona usuaria interponga la hoja de quejas y reclamaciones o entregue una sugerencia en un equipamiento de la red de equipamientos de uso público, la contratista estará obligada a hacer llegar copia a LA AGENCIA en un plazo no superior a 48 horas.

- Cuando la queja, reclamación o sugerencia sea relativa a un servicio de naturaleza turística, como la restauración o el alojamiento turístico, gestionado a través de una

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 22 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

concesión de servicio, ésta deberá ser respondida, previa conformidad de LA AGENCIA por la contratista, guardando la identidad corporativa establecida.

- En aquellos casos que el equipamiento esté gestionado a través de una concesión de servicio y la queja, reclamación o sugerencia sea relativa a aquellos servicios que tienen claramente un componente de uso público, como los equipamientos de recepción e información o los de educación ambiental, la respuesta se realizará por parte de LA AGENCIA. La contratista facilitará a LA AGENCIA cuanta información le sea requerida para dar respuesta.

- En caso de que el equipamiento sea gestionado a través de un contrato de servicio y la queja, reclamación o sugerencia esté directamente vinculada a los servicios que la contratista desarrolla, ésta deberá remitir a LA AGENCIA un informe sobre su objeto, también en el plazo de 48 horas.

- LA AGENCIA redactará y remitirá la carta respuesta según el modelo establecido y con papel con membrete oficial, cuando la gestión del equipamiento sea directa o a través de un contrato de servicio y, en todo caso, cuando la queja, reclamación o sugerencia no se encuentre vinculada a los servicios que la contratista desarrolla.

En la elaboración de las respuestas se atenderá a la "Guía para la tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas por la ciudadanía a través del libro de sugerencias y reclamaciones de la Junta de Andalucía", elaborada por la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía.

Las respuestas deben ser remitidas por correo ordinario con acuse de recibo o vía correo electrónico con acuse de recibo si la persona usuaria hubiera facilitado su correo electrónico.

En aquellos casos que corresponda la implementación de una medida correctora por parte de la contratista, LA AGENCIA verificará su implementación.

5 PROCESOS COMPLEMENTARIOS A TODOS LOS SERVICIOS

Serán de obligado cumplimiento por parte de la contratista los siguientes trabajos, complementarios a todos aquellos procesos internos de organización, control y mejora continua diseñados para asegurar la eficacia en la prestación de los servicios y una adecuada comunicación interna entre la contratista y LA AGENCIA.

5.1 PUESTA EN MARCHA DE LOS CONTRATOS DE GESTIÓN DE EQUIPAMIENTOS

Una vez formalizado el contrato entre LA AGENCIA y la contratista, se deberá planificar la Orden de Inicio en la que se hará entrega de las llaves del equipamiento. A partir de ese momento, comienza a contar el plazo de ejecución del contrato. Con carácter previo, la contratista deberá remitir la comunicación de apertura del centro de trabajo y la documentación preventiva necesaria, según el caso, que será revisada por LA AGENCIA. En el caso de que el equipamiento, requiera de una inversión previa a su apertura, según los documentos contractuales, la orden de inicio indicará expresamente este hecho y será necesario aportar la documentación preventiva específica de esta actividad. En todo caso, previo a la Orden de Inicio, LA AGENCIA como empresario titular informará a la empresa adjudicataria de los riesgos del centro, las medidas de prevención y las medidas de emergencia, cuya entrega quedará registrada en el registro de documentación del SPRL.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 23 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Adicionalmente, se deberá celebrar una Reunión de Puesta en Marcha que planifique el inicio de los servicios incluidos en el contrato y se informará sobre los protocolos e instrucciones técnicas que deben regir la ejecución del contrato, incluidos los aspectos vinculados a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Conforme se vaya cumpliendo la planificación para la puesta en marcha y se verifiquen todos los requisitos y aspectos de seguridad, normativa sectorial y Prevención de Riesgos Laborales, LA AGENCIA autorizará el inicio de la prestación de los servicios correspondientes.

La contratista deberá entregar toda la documentación PRL de los trabajadores y/o equipos de trabajo o maquinaria, según se requiera. Todo lo anterior se quedará firmado y registrado en el Acta de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE en adelante) de LA AGENCIA. Desde LA AGENCIA se solicitará cuatrimestralmente a la contratista el listado actualizado de personas trabajadoras, así como la documentación vinculada a dicho listado que requiera actualización.

En la reunión de inicio, realizará una visita al equipamiento con la persona de la contratista responsable del contrato. En este encuentro, además, se repasará toda la documentación que formaba parte de la licitación, incluida su oferta, de forma que se aclararán los aspectos más importantes y relevantes de la gestión así como se responderán todas las preguntas y dudas que se puedan plantear.

De estas reuniones LA AGENCIA levantará **acta consensuada**, siendo ésta firmada por ambas partes. El acta deberá contener las obligaciones esenciales y particulares del contrato: inversiones con su descripción y calendario (si procede), mejoras técnicas propuestas por la empresa adjudicataria en su oferta, obligaciones económicas, perfiles profesionales y medios materiales comprometidos para la ejecución…

5.2 CAUCES DE COMUNICACIÓN

Es de obligado cumplimiento disponer, por parte de la contratista, de dirección electrónica y teléfono operativo de su titularidad, independientemente de los contactos disponibles en el equipamiento. En el caso de estos últimos, deberán estar atendidos plenamente en el horario de apertura oficial así como cuando se realicen actividades programadas fuera de horario oficial. El teléfono de titularidad de la contratista deberá estar disponible las 24 horas para atender cualquier emergencia o apertura fuera del horario pactado del equipamiento. Este teléfono será a su vez el contacto para el servicio de alarma, si procede.

En caso de que el equipamiento/servicio en cuestión, tenga un correo electrónico oficial, este será el cauce de comunicación exclusivo para todas las notificaciones y gestiones vinculadas al desarrollo de los servicios. La contratista deberá gestionarlo conforme a las instrucciones que facilite LA AGENCIA.

5.3 SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN

En los equipamientos gestionados mediante un contrato de servicio, además de la reunión de inicio anteriormente descrita, el seguimiento se realizará conforme a lo establecido en los documentos contractuales y las indicaciones que reciba la contratista por parte de la Agencia, de acuerdo a la Ley de Contratos del Sector Público.

Además de lo anterior, en el caso de los equipamientos gestionados mediante una concesión de servicio, se deberá celebrar, al menos, una reunión anual entre LA AGENCIA

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 24 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

y la contratista, que siga el modelo de la reunión de inicio de contrato. En esta reunión se deberá, como mínimo:

- Confirmar la ejecución de las mejoras técnicas e inversiones obligatorias y aquellas que fueron propuestas por la contratista en su oferta.
- Chequear el estado general de las infraestructuras, el mobiliario y los equipos, cumpliendo con los requisitos especificados en la documentación contractual.
- Revisar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la reunión de inicio y en las de seguimiento anteriores.
- Verificar la documentación de Prevención de Riesgos Laborales y de seguridad para las personas usuarias.

Con anterioridad a la visita, LA AGENCIA remitirá una comunicación formal a las contratistas con las fechas en la que se realizará la visita de seguimiento y la documentación que debe remitir con anterioridad o tener disponible durante la visita, así como otros aspectos que debe tener en cuenta durante su desarrollo. Esta relación de documentación y requisitos no es exhaustiva, pudiendo surgir durante o después de la reunión otra documentación o requisitos objeto de revisión. Adicionalmente, la no inclusión en esta revisión de algún requisito normativo, no exime a la contratista de su cumplimiento.

El desarrollo de la reunión a celebrar en las instalaciones del equipamiento de uso público deberá comprender, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Revisión de la vigencia de la documentación remitida por la contratista con carácter previo a la reunión, habiendo sido requerida en la comunicación previa.
- Entrega y primera revisión in-situ de la documentación requerida como disponible durante la visita en la comunicación previa.
- Visita a las instalaciones para el reconocimiento y comprobación de las inversiones, mejoras técnicas y medios materiales comprometidos en la ejecución, así como otros aspectos de seguimiento contractual que requieran de comprobación física y en materia de seguridad y salud en el trabajo.

De estas reuniones se deberá extraer un **Acta de seguimiento contractual**, con los cumplimientos, desviaciones y compromisos a adquirir por ambas partes. Las desviaciones detectadas en el desarrollo de la visita o en el repaso a la documentación entregada por la contratista se podrán categorizar como leves, graves y muy graves, siguiendo el baremo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP en adelante), e incorporarán un plazo de subsanación.

En el caso de que no se den por resueltas estas incidencias, LA AGENCIA valorará iniciar el procedimiento de imposición de penalidades establecido en el PCAP. En último extremo, LA AGENCIA podrá requerir el cese temporal de la actividad hasta que los requerimientos realizados se subsanen e, incluso, iniciar el proceso de resolución del contrato por incumplimiento.

Esta relación de incidencias y desviaciones no es exhaustiva, pudiendo surgir después de la visita otros aspectos objeto de revisión. Adicionalmente, la no inclusión en este documento de alguna incidencia, no exime de responsabilidad a la contratista.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 25 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La contratista deberá firmar la recepción del Acta, firmada a su vez por LA AGENCIA.

5.4 CONTROL DE CALIDAD

La referencia para el seguimiento de la prestación de los servicios son los documentos contractuales de las contratistas y, en todo caso, el Manual de Gestión de Equipamientos de Uso Público que tiene por objeto establecer los procedimientos de trabajo que regularán el desarrollo de los servicios vinculados a los equipamientos de uso público y/o turísticos, a través de contratistas.

El seguimiento de las instalaciones y los servicios prestados se lleva a cabo mediante revisiones, de gabinete y de campo, con el soporte de listas de chequeo que recogen los aspectos objeto de revisión y en las que se registran las incidencias detectadas. Las revisiones de campo se realizarán preferentemente sin previo aviso a la contratista. Las personas designadas por LA AGENCIA para este control de calidad tendrán libre acceso a todos los lugares donde se estén prestando los servicios. La contratista facilitará la visita o examen de cualquier edificio, instalación, documentación preventiva o de seguridad, identificación y documentación de los trabajadores y trabajadoras y hojas de reclamaciones.

Del análisis de esta información se identificarán las áreas de mejora para determinar las acciones y propuestas de mejora de los servicios a realizar por parte de LA AGENCIA y de la contratista.

En caso de que las acciones para la mejora y conformidad de la prestación de los servicios no sean atendidas por la contratista, suponiendo esto un incumplimiento del contrato, LA AGENCIA podrá iniciar el procedimiento de imposición de penalidades recogido en el PCAP.

Si la irregularidad o incidencia se produce en relación a alguno de los servicios directamente facturados por la contratista a LA AGENCIA, esta última se reserva el derecho a rechazar su conformidad y pago por inadecuada prestación del servicio remunerado.

5.5 MEJORA CONTINUA Y FORMACIÓN INTERNA

La contratista participará en los encuentros empresariales promovidos por LA AGENCIA, conforme a las instrucciones dispuestas por los responsables de LA AGENCIA adscritos al evento.

Asimismo, la contratista deberá participar como tal en los foros de participación social promovidos por la Consejería competente o LA AGENCIA, así como por otras entidades, siempre y cuando se considere beneficioso para la prestación de algún servicio propio del equipamiento.

LA AGENCIA, para aumentar y actualizar los conocimientos, impartirá, con medios propios o a través de terceros, jornadas de formación en cualquiera de sus modalidades: presencial, semipresencial o a distancia, que serán de asistencia obligatoria para la contratista.

Adicionalmente, LA AGENCIA desarrollará unas pautas para diseñar metodologías de trabajo comunes y en grupos entre distintas empresas contratistas, que posibiliten la mejora en los distintos servicios. Estos grupos fomentarán la coordinación entre empresas contratistas con el objeto de optimizar sus esfuerzos, al encontrar intereses y objetivos comunes, siendo de obligado cumplimiento la participación de la contratista en los que determine LA AGENCIA.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 26 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.6 GESTIÓN DOCUMENTAL

Con carácter general, la contratista entregará la documentación que le sea requerida por la Agencia y se derive de su gestión.

En particular, la contratista deberá realizar el control estadístico de visitantes y/o personas usuarias de servicios de uso público, a través de la plataforma de gestión puesta a disposición por LA AGENCIA, antes del día 5 del mes siguiente. Existen diferentes plantillas según el servicio del que se trate y que deberán ser completadas por el personal que preste los distintos servicios, solicitando a las personas usuarias y visitantes los datos necesarios para ello y llevando a cabo el conteo de éstas o del dato que se indique en la plantilla (por ejemplo, en el caso del servicio de estacionamiento, se contabilizan vehículos). Cuando por circunstancias excepcionales, la plataforma no se encuentre operativa, la contratista deberá remitir la plantilla por correo electrónico a LA AGENCIA.

Todas las personas usuarias y visitantes deben tener la posibilidad de plasmar su opinión sobre el equipamiento o servicio prestado por la contratista, a través del correspondiente cuestionario de satisfacción. El personal que desarrolla los servicios deberá preguntar a las personas usuarias si están interesados en facilitar su dirección de correo electrónico para que puedan valorar tanto el equipamiento como el servicio recibido mediante la cumplimentación de un cuestionario on-line que se le remitirá por correo electrónico una vez la contratista los registra. La persona usuaria al informar sobre su email está aceptando de forma tácita su conformidad y puede ejercer su derecho según el Reglamento General de Protección de Datos (RGDP). Además estos correos electrónicos pasan a formar parte de la base de datos de difusión de promoción y marketing, siempre y cuando la persona usuaria registre su conformidad on-line a este aspecto. Este proceso de recopilación de correos electrónicos se realizará en la plataforma de gestión que facilite LA AGENCIA.

La contratista estará obligada a mostrar en un lugar visible para las personas usuarias un cartel que detalle este proceso garantista con el RGDP de toma de datos así como las direcciones donde podrá ejercer sus derechos a estos efectos. El personal que atienda el equipamiento o servicio velará, en todo momento, por la privacidad de la información solicitada.

En el caso concreto del servicio de dinamización, las personas usuarias introducen su correo electrónico directamente en la herramienta de gestión de reservas que pone a disposición LA AGENCIA una vez realizan la reserva.

5.7 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Conforme se aproxima la finalización del contrato, se realizará una reunión final de seguimiento en la que se deberá planificar, la recepción del servicio y la entrega de llaves del equipamiento. Especialmente relevante en este momento resulta tener en consideración la titularidad de los suministros y licencias, cuya transferencia a LA AGENCIA o a la nueva empresa adjudicataria o su baja deberá estar acordada y programada entre ambas partes.

Llegado el día de finalización del contrato, la contratista deberá entregar las llaves del equipamiento a LA AGENCIA que levantará **Acta de Entrega del Equipamiento**, donde queden recogidas todas las particularidades de dicho acto formal (estado de las instalaciones, presencia de mobiliario ajeno a LA AGENCIA, inventario de las instalaciones…) También en este acta debe estar identificada la facturación pendiente de realizar por ambas partes (servicios aún por facturar, mantenimientos o suministros aún por recibir, liquidación de los productos de la tienda…). Tras la entrega de llaves, la liquidación

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 27 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

del contrato se realizará de acuerdo al procedimiento establecido por la Ley de Contratos del Sector Público (9/2017).

6 SEGURIDAD Y SALUD

La Agencia vela por la seguridad y salud en el trabajo de todas las personas, promoviendo una cultura preventiva que garantice comportamientos seguros en el trabajo. La Agencia se compromete a proporcionar a cada persona un entorno laboral seguro y saludable.

La Agencia es consciente de que la mayoría de las lesiones están causadas por comportamientos inseguros. Ello significa que la inmensa mayoría de los accidentes y enfermedades profesionales se pueden evitar, y que por tanto los principales garantes de nuestra seguridad y salud somos cada uno de nosotros.

El sistema de gestión de la Agencia en seguridad y salud en el trabajo, certificado en todos sus centros de trabajo y ámbitos de actividad, responde a los principios de la norma ISO 45001.

Todos los trabajadores de la Agencia somos impulsores y promotores de la Política de Seguridad y Salud y por tanto responsables de llevarla a cabo en todos los ámbitos de trabajo de la Agencia, por ello le hacemos partícipe de nuestro compromiso con la seguridad y la salud y solicitamos su colaboración para conseguir nuestros objetivos en esta materia.

En la web de la Agencia tiene a su disposición nuestra Política de Gestión Integrada.

6.1 NORMAS GENERALES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD

◆ La empresa contratista / adjudicataria deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como lo establecido por la Agencia en este apartado, a través de la declaración responsable adjunta como anexo, que deberá entregar junto con la oferta técnica. Esta declaración responsable no exime de la entrega de documentación en materia preventiva que pueda serle solicitada según el proceso de Coordinación de Actividades Empresariales de la Agencia.

◆ La empresa contratista / adjudicataria aplicará las medidas que integran el deber de prevención con arreglo a los siguientes principios:

✔ Evitar los riesgos.

✔ Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.

✔ Combatir los riesgos en su origen.

✔ Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.

✔ Tener en cuenta la evolución de la técnica.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 28 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

✔ Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.

✔ Planificar la prevención.

✔ Dar las debidas instrucciones a los trabajadores

◆ La empresa adjudicataria debe acreditar el modelo de organización de la Prevención de Riesgos Laborales adoptado para el desarrollo de las actividades preventivas, incluyendo el o los responsables en materia de prevención de riesgos laborales. En caso de que el modelo adoptado sea el concierto con un Servicio de Prevención Ajeno, la empresa adjudicataria aportará copia del contrato en vigor.

◆ La empresa contratista / adjudicataria debe disponer de la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva de la actividad contratada.

◆ Los equipos de trabajo serán adecuados para el trabajo a desempeñar, debiendo asegurar que disponen de Marcado CE y Declaración de Conformidad, así como manual de instrucciones en castellano.

Asimismo el contratista /adjudicatario debe adoptar las medidas para garantizar que:

✔ La utilización del equipo de trabajo quede reservada a los encargados de dicha utilización.

✔ Los trabajos de reparación, transformación, mantenimiento o conservación sean realizados por los trabajadores específicamente capacitados para ello.

✔ Debe proporcionar a los trabajadores los equipos de protección individual adecuados al desempeño de sus funciones y velar por el uso efectivo de los mismos cuando sean necesarios.

✔ Para la ejecución de trabajos con maquinaria la empresa adjudicataria deberá nombrar un recurso preventivo que garantice la supervisión de los trabajos.

◆ Debe asegurar que los trabajadores han recibido la información necesaria en relación a los riesgos para su puesto de trabajo, las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a dichos riesgos y las medidas de emergencia que deban adoptar ante posibles situaciones de emergencia.

◆ Debe asegurar que los trabajadores han recibido una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, de acuerdo a su puesto de trabajo que deba desempeñar.

◆ Debe asegurar que los trabajadores disponen de la aptitud médica necesaria conforme a su puesto de trabajo.

◆ Con carácter general no se permitirá la realización de ningún trabajo en solitario y en el caso de que excepcionalmente este sea necesario, se deberá comunicar previamente a la Agencia y esta determinará su viabilidad junto con la empresa contratista / adjudicatario.

◆ En caso de accidente o incidente, la empresa adjudicataria lo notificará inmediatamente a la Agencia y le remitirá en el plazo máximo de 7 días el informe de

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 29 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

investigación del accidente o incidente. En el caso de un accidente grave o múltiple la Agencia promoverá la Comisión de Investigación, en la que además de los miembros designados por parte de la Agencia, deberá asistir un representante de la empresa contratista.

◆ La empresa contratista / adjudicataria deberá atender las peticiones que le realice la Agencia en aplicación de su Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

◆ La empresa contratista / adjudicataria, estará obligada a realizar autoinspecciones de seguridad que deberá enviar semanalmente al responsable del contrato de la Agencia (estableciéndose como mínimo dos visitas por semana, pudiendo aumentar este número si el responsable del contrato lo estima conveniente, asimismo la Agencia se reserva el derecho a realizar cuantas visitas / inspecciones estime oportunas para velar por el cumplimiento de las medidas establecidas en el contrato. (eliminar este punto en los casos que no sea de aplicación, como puedan ser los suministros, servicios de consultoría, o los realizados en las instalaciones del proveedor, etc.)

◆ Bajo ningún concepto se reducirán los niveles de seguridad y salud en aras de la producción. La seguridad y salud de los trabajadores es una parte integral del desarrollo de los trabajos.

◆ Por parte de LA AGENCIA se elaboran **Instrucciones Específicas** con objeto de normalizar las acciones en materia de seguridad en la gestión de los servicios y equipamientos de uso público, cuando proceda. Dichas instrucciones, de obligado cumplimiento, parten del análisis y aplicación de la normativa vigente a los servicios que se prestan, incorporando también recomendaciones y buenas prácticas para la contratista.

6.2 COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

◆ La Empresa contratista / adjudicatario deberá dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 24 de la Ley de PRL, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales y al RD 171/2004 que lo desarrolla.

◆ Cuando en el centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores de dos o más empresas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales y establecerán los medios de coordinación que sea necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos laborales y la información sobre los mismos a sus respectivos trabajadores.

◆ Si el contratista / adjudicatario contratase con otros la realización de parte de este contrato deberá vigilar el cumplimiento por estos de la normativa de prevención de riesgos laborales.

◆ La Agencia dentro de su Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales dispone de un procedimiento interno de Coordinación de Actividades Empresariales y en función de éste, analizará su papel e informará de las medidas que deba adoptar con los empresarios concurrentes.

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 30 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D/Dª ……, con D.N.I. ……, en representación de la empresa …….. con C.I.F. ……, en calidad de …….. y disponiendo de poder legal para actuar como representante de la empresa, declara responsablemente que:

1. La empresa cumple en materia de prevención con la normativa vigente.
2. La empresa cuenta con un modelo de organización de la prevención de riesgos laborales adoptado para el desarrollo de las actividades preventivas (especificar modelo de organización; constitución de Servicio de Prevención Propio, Ajeno, Mancomunado, etc) ……..
2. Dispone de la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
3. Todos los trabajadores de la citada empresa así como los de sus subcontratas y trabajadores autónomos que vayan a trabajar para la ejecución de este contrato;

   - ✔ Se encuentran afiliados y dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, encontrándose la empresa al corriente en el pago de las cuotas empresariales de dichos trabajadores.
   - ✔ Disponen del correspondiente certificado de aptitud médica para su puesto trabajo a desarrollar en el centro de trabajo de La Agencia.
   - ✔ Han recibido información sobre los riesgos laborales y pautas de actuación en caso de emergencia del centro de trabajo en el que van a realizar su actividad.
   - ✔ Han recibido información de los riesgos y medidas de prevención inherentes a su puesto de trabajo.
   - ✔ Disponen de la formación teórico-práctica específica del puesto de trabajo que van a desarrollar.
   - ✔ Han recibido los EPIs (equipos de protección individual) correspondientes, conforme a lo previsto en el Documento Preventivo correspondiente (Plan de Seguridad y Salud, Evaluación de Riesgos, etc), y han sido formados para su correcto uso y mantenimiento.
   - ✔ En el caso de usar un equipo de trabajo, han recibido formación teórico-práctica para el manejo de dichos equipos y están autorizados por escrito para ello.

4. Los equipos de trabajo que se vayan a utilizar en la ejecución de este contrato, disponen de Marcado CE, Declaración de Conformidad o cumplen con las disposiciones mínimas de seguridad y salud para su utilización conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1215/97, se encuentran en perfecto estado, han pasado las revisiones correspondientes y disponen de manual de instrucciones en castellano.

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS © AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA - Todos los derechos reservados

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 31 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5. La empresa dispone de Seguro de Responsabilidad Civil y la maquinaria o vehículos que circulen por carretera y estén matriculados cuentan con el seguro obligatorio, en vigor.

Asimismo se compromete a actualizar toda la información cuando se produzcan cambios en las actividades contratadas u otros cambios que puedan ser relevantes a efectos preventivos .

En …….a……..de……..de……

Fdo.:

DANIEL OLIVERIO DE CALLEJON MAYORAL		01/04/2025 13:12:01	PÁGINA: 32 / 32
VERIFICACIÓN	NJyGw5KNnVLxzvcDTqnp7Wedf5dktt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	