

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS MONUMENTOS INTEGRANTES DEL PROYECTO DOBLA DE ORO, INCLUYENDO ACCESO A LOS MONUMENTOS, CONTROL DE AFOROS, INFORMACIÓN AL VISITANTE Y ESTADÍSTICAS EN LOS MONUMENTOS ANDALUSÍES”**

**EXPEDIENTE: CONTR 2025 372867**

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 1 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

ÍNDICE

---

**PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

**SEGUNDO.- OBJETO Y OBJETIVOS.**

**TERCERO.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS**

**CUARTO.- LUGARES EN LOS QUE SE DESARROLLA LA ACTIVIDAD Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO.**

**QUINTO.-INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO**

**SEXTO.- RECURSOS HUMANOS Y REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.**

**SÉPTIMO.- CALIDAD DEL SERVICIO**

**OCTAVO.- REQUERIMIENTO DE UNIFORMIDAD**

**NOVENO.- IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO Y FORMACIÓN.**

**DÉCIMO.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

**UNDÉCIMO. - RESPONSABLE DEL CONTRATO**

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 2 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**PRIMERO.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO**

El presente pliego especifica las bases y prescripciones de carácter técnico que han de regir la contratación y ejecución del contrato administrativo que tiene por objeto la prestación del servicio denominado: *“Servicio de atención al público en los monumentos integrantes del proyecto Dobra de Oro, incluyendo acceso a los monumentos, control de aforos, información al visitante y estadística en los monumentos andalusíes”.*

El contrato se plantea como consecuencia del “Convenio de Colaboración entre la extinta Consejería de Educación, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía (hoy en día Consejería de Cultura y Deporte), la Agencia Albaicín-Granada dependiente del Ayuntamiento de Granada y el Patronato de la Alhambra y Generalife para la ejecución del Proyecto “Dobra de Oro” por un lado y del “Convenio de Colaboración entre la extinta Consejería de Educación, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía (hoy en día Consejería de Cultura y Deporte), el Patronato de la Alhambra y Generalife y la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas para la ejecución del Proyecto “Dobra de Oro”.

Pretende, asimismo, promover las relaciones entre la Alhambra y Generalife, el Albaicín y el Centro histórico de Granada, a través de la modalidad de visitas que desvelan su carácter de paisaje social y cultural. Con éste también se pretende revalorizar el diálogo entre los dos lugares de la ciudad declarados Patrimonio Mundial por la UNESCO, mediante una propuesta cultural y turística.

El proyecto comprende una visita en días consecutivos al Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y a los siguientes Bienes Culturales situados a lo largo del Albaicín y de la ciudad de Granada: El Bañuelo, La Casa Morisca de la calle Horno de Oro, el Palacio de Dar al-Horra, el Corral del Carbón y el Maristán (todas ellas gestionadas por el PAG), la Casa de Zafra, la Casa del Chapiz y Cuarto Real de Santo Domingo gestionado por otras instituciones con sus correspondientes servicios de atención al visitante.

El Proyecto Dobra de Oro va aumentando en visitas públicas por lo que requiere de la prestación de un servicio de calidad en la atención e información al visitante, así como un seguimiento exhaustivo de las mismas que nos proporcionen datos significativos para la toma de decisiones posteriores en cuanto a la gestión de este patrimonio.

**SEGUNDO.- OBJETO Y OBJETIVOS.**

Constituye el objeto del presente contrato todas las actuaciones que deben ser consideradas y el procedimiento a seguir por la adjudicataria para la prestación de un servicio de atención al público en los monumentos integrantes del proyecto Dobra de Oro, incluyendo acceso a los monumentos, control de aforos, información al visitante y estadística, con la máxima diligencia y las máximas garantías de cumplimiento de la normativa establecida al respecto.

El servicio objeto de contratación se prestará, de acuerdo con la normativa de visita y otros usos públicos, de los protocolos de actuación del PAG y del presente PPT, además de en español en inglés y se realizará con el número de personas que determine la adjudicataria para atender a los puestos a cubrir que se especifican en el punto 4.3 de estos Pliegos, con el apoyo de los medios humanos y materiales de la propia adjudicataria a fin de desempeñar en las mejores condiciones el servicio que se contrata.

Las empresas licitadoras presentarán un proyecto cuyo diseño atenderá a los objetivos que se señalan a

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 3 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

continuación:

- Contribuir a la difusión de los valores estéticos, histórico-artísticos, naturales y socioculturales, desde una perspectiva de equidad, solidaridad y respeto, mediante acciones de atención e información al visitante que incidan en la mejora de la actitud ante el mismo y que generen hábitos de comportamiento en beneficio de la calidad, preservación y conservación del patrimonio histórico, cultural y natural.
- Asesorar a los visitantes para mejorar el conocimiento y comprensión de los monumentos andalusíes integrantes del Programa Dobla de Oro.
- Fomentar e impulsar el disfrute de una experiencia satisfactoria y enriquecedora junto con el barrio del Albacín inscrito conjuntamente con la Alhambra y el Generalife en la lista del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural.

En la prestación del servicio habrán de tenerse en cuenta y respetarse especialmente los preceptos de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil; de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres así como los contenidos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su integración social.

Además, con carácter transversal, mediante la presente contratación se persigue los siguientes objetivos:

- Promover el cumplimiento efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, aprobados en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad por la Asamblea General de Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- La consecución de la estabilidad en el empleo y la mejora en las condiciones laborales del personal de ejecución del mismo durante su plazo de duración, dentro del respeto a las normas sociolaborales vigentes en España, en la Unión Europea y de la Organización Internacional del Trabajo, en el marco normativo de la contratación pública, lo que añade valor al servicio a prestar.

A continuación se definen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) las bases y la totalidad de las prescripciones técnicas que han de regir la contratación y ejecución, las actuaciones ligadas al mismo, así como las condiciones y determinaciones conforme a las que se verificará la prestación de éstas. No obstante, el PAG tendrá, respecto al contrato que se refiere el presente PPT, las prerrogativas de dirección, inspección, modificación, suspensión, interpretación y resolución que, con carácter general, otorgan las disposiciones vigentes.

### **TERCERO.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS**

Las líneas de actividad que tendrá que desarrollar este contrato de servicios serán las siguientes:

#### **A.- SERVICIOS ESTABLES**

La empresa contratista deberá desarrollar y llevar a cabo las siguientes actuaciones:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 4 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Elaboración de un manual con un protocolo de atención al visitante para que todo el personal preste un servicio estandarizado y de calidad. Dicho manual debe ser puesto a disposición del PAG y contar con el visto bueno de la persona designada para el contrato.
- Control de entrada.
- Control de aforo y visitantes.
- Recibir y orientar a los visitantes, transmitirles la información y los medios de acceso establecidos en cada momento para realizar el itinerario cultural y la visita de los ocasionalmente fuera demandada y pudiera redundar en una visita más satisfactoria al visitante.
- Gestión, manipulación y expedición de material turístico.
- Gestionar y controlar el estado de folletos informativos en los diferentes espacios, así como sus solicitudes de reposición al PAG.
- Informar a los visitantes de la ubicación de las oficinas y de los programas que el Patronato de la Alhambra tiene a su disposición y cómo acceder a ellos (programa educativo, visitas guiadas por especialistas, dobla de oro, etc.), así como programas que se pongan en marcha con ocasión de eventos especiales, como el día internacional de los monumentos, jornadas de puertas abiertas, la noche en blanco de Granada, etc.
- Traducción y/o divulgación de folletos informativos y otros materiales destinados al visitante que les sean encomendados por el responsable del proyecto del PAG.
- Puesta en marcha y apagado de los equipos de proyección, vídeos o similares que pudieran requerirse en los distintos espacios objeto de este contrato para la difusión de sus valores y comprensión de los mismos.
- Informar sobre el protocolo y normas de visita, así como de su cumplimiento por parte de los visitantes.
- Resolver las dudas planteadas por los visitantes.
- Custodia del libro de sugerencias y reclamaciones correspondiente.
- Gestión diaria de incidencias, con información de las mismas a la/s persona/s coordinadora/s y/o responsable/s del proyecto por parte de la empresa adjudicataria y con comunicación diaria, semanal y mensual de las mismas a la persona responsable del proyecto del PAG
- Informar y colaborar en la organización de actos o actividades propios que se realicen en cada monumento.
- Atención telefónica en lo relativo a visitas, reservas, horarios, precios, días de apertura y cierre, funcionamiento de las visitas, itinerarios, etc.
- Gestión de reservas de visitas recibidas mediante correo-e o mediante formulario web.
- Conteo de visitantes para su tratamiento estadístico, informatización de los datos y elaboración y entrega de informes por meses y por valores acumulativos al Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife, así como actualización de datos en la plataforma estadística de la Consejería de Cultura.
- Realización de encuestas de calidad y satisfacción a los visitantes llegados a los monumentos para la mejora continua del servicio. La encuesta y su metodología será remitida por la empresa al responsable que determine el PAG.
- Dotar los espacios del material informático y tecnológico necesario para la correcta prestación del servicio.
- Tratamiento de los datos y análisis estadístico de los mismos así como elaboración y entrega de informes por meses y por valores acumulativos al Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife, así como actualización de datos en la plataforma estadística de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 5 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Velar por la correcta utilización de las instalaciones y espacios, así como comunicación e información al PAG de cada posible incidencia.
- Comunicar puntualmente al Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife las incidencias que se produzcan en relación con el desarrollo de las visitas o el uso en dichos Monumentos, incluyendo las actividades culturales y de cualquier otra índole que se pudieran programar en ellos, así como otras causas naturales asociadas a los agentes climáticos o relacionadas con su propio mantenimiento.
- Colaborar la prestación de la información y documentación requerida para la mejora de la visita pública y usos culturales en los monumentos mediante la elaboración puntual de los informes que les sean requeridos.
- Entrega mensual de un informe de gestión integrada del servicio prestado, así como de valores acumulativos, donde se expongan todos los indicadores peticionados por el Servicio de Visita Pública y Comercialización del Patronato de la Alhambra y Generalife, las no conformidades detectadas así como la propuesta de las medidas oportunas para su mejora.
- Cualquier otra tarea de naturaleza análoga que sea requerida por el Patronato de la Alhambra y Generalife y que esté relacionada con el buen funcionamiento del servicio.

**B.- SERVICIOS A DEMANDA**

El aviso para la prestación de este servicio a demanda se debe realizar con al menos 24 horas de antelación o 4 horas en los casos de excepcional urgencia. La empresa adjudicataria deberá prestar sus servicios en otras actividades adicionales que, sin estar previstas en el presente pliego, podrán ser incluidas por el PAG durante la vigencia del contrato.

Dentro de estos servicios tienen cabida eventos y actividades extraordinarias que se realicen en su zona de actuación: La empresa adjudicataria deberá poder cubrir el servicio que se estime en función de la complejidad del evento a organizar y la afluencia de visitantes prevista.

Con el objetivo de poder asumir y cumplir con garantías la calidad de las peticiones a demanda refuerzos especiales, servicios urgentes, etcétera., la empresa adjudicataria deberá disponer de capacidad operativa para prestar su servicio en el PAG, garantizando, en todo momento, la disponibilidad de personal perfectamente organizado y formado para atender dichas necesidades extraordinarias.

**CUARTO.- LUGARES EN LOS QUE SE DESARROLLA LA ACTIVIDAD Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO.**

4.1. El servicio objeto de contratación se prestará, de acuerdo con la normativa de visita y otros usos públicos, de los protocolos de actuación del PAG y del presente PPT, además de en español e inglés, en francés, y se realizará con el número de personas que determine la adjudicataria, con el apoyo de los medios humanos y materiales de la propia adjudicataria a fin de desempeñar en las mejores condiciones el servicio que se contrata.

4.2. Son principios básicos de actuación del personal adscrito al servicio los siguientes:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 6 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Legalidad y, en consecuencia, para el desempeño de sus funciones sólo se emplearán medios y efectuarán acciones conforme al ordenamiento jurídico vigente.
- Integridad cumpliendo diligentemente sus deberes profesionales.
- Dignidad mediante el recto ejercicio de sus atribuciones legales.
- Responsabilidad que implica desarrollar efectivamente sus funciones para conseguir los niveles de calidad establecidos de calidad establecidos.
- Corrección, desarrollando una conducta profesional irreprochable, especialmente en el trato con los ciudadanos, evitando todo tipo de abuso, arbitrariedad o violencia.
- Actitud positiva, buena educación y amabilidad.
- Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes debiendo observar siempre las instrucciones concretas sobre el objeto de su protección o investigación en función de los medios de que disponga. También, en el ejercicio de sus funciones, y en situaciones de emergencia, colaborarán con los servicios de apoyo exterior (bomberos, protección civil, servicios sanitarios, etc.); y en general, atenderán las incidencias relacionadas con sus funciones así como las que les fueran transmitidas por sus superiores.
- Colaborar con el resto de los equipos de trabajo tales como empleados públicos del PAG, técnicos y otros empleados de empresas contratadas por el PAG, seguridad, limpieza y mantenimiento.
- El personal adscrito al servicio guardará rigurosa reserva profesional sobre los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones, especialmente de las informaciones que reciba en materia de seguridad y de los datos de carácter personal que deba tratar, investigar o custodiar, y no podrá facilitar datos sobre dichos y hechos más que a las personas que los hayan contratado y a los órganos judiciales y policiales competentes en el ejercicio de sus funciones.

**4.3. Los lugares donde se desarrolla la actividad son:**

- *El Bañuelo*: Edificio, declarado Bien de interés cultural, situado en la Carrera del Darro nº.31, en Granada, que contiene un ḥammān o baño árabe, de época zirí, siglo XI.

- *Casa Horno de Oro*: La Casa Horno de Oro se encuentra situada en el barrio de Axares – de la salud o del Deleite –, (en Calle Horno del Oro, 14) llamado así en época musulmana por sus buenas condiciones climáticas y la belleza de sus casas. Construida a finales del siglo XV, las transformaciones del siglo XVI hicieron de ella un interesante ejemplo de casa morisca que integra elementos islámicos y castellanos.

- *Palacio de Dar al-Horra*: *Dar al-Horra* es un palacio nazarí situado en el barrio del Albaicín en Callejón de las Monjas, s/n.

- *Maristán*: edificio fundado como hospital por el sultán Muhammad V en el siglo XIV.

Estos espacios solamente podrán utilizarse para el desarrollo de los trabajos objeto del presente contrato. En ningún caso la adjudicataria adquirirá derecho sobre los mismos, debiendo abandonarlos en perfecto estado de uso, bien el día que se dé por finalizada la relación que, sobre la base del presente concurso, se establezca entre ambos, o bien porque el PAG precisase recuperar el citado local para otros usos.

Los puestos precisos para su desempeño son: DIEZ PUESTOS.

Los puestos preferentes en los que se desarrollará la prestación son los indicados a continuación:

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 7 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Coordinación de distintos espacios: un puesto
- Bañuelo, tres puestos.
- Casa Morisca de la Calle Horno de Oro: un puesto.
- Palacio de Dar al-Horra: tres puestos.
- Maristán: dos puestos.

#### 4.4. Horarios.

Los horarios preferentes son los indicados a continuación. Por motivos de conveniencia o alteraciones en el proyecto de visita, se podrán variar los horarios de atención al público a juicio de la coordinación del contrato sin que esta alteración pueda suponer un incremento de las horas de servicio anuales.

PUESTO INFORMADOR	TEMPORADA		DÍAS	HORARIO	HORAS/DÍA	HORAS	TOTAL
9	VERANO	1 MAYO A 14 SEPTIEMBRE	137	9:00 a 14:30 y 17:00 a 20:30	9 HORAS	1233	11097
9	INVIERNO	15 SEPTIEMBRE A 30 ABRIL	227	DE 10:00 a 17:00	7 HORAS	1589	14301
PUESTO COORDINADOR	TEMPORADA		DÍAS	HORARIO	HORAS/DÍA	HORAS	TOTAL
1	VERANO	1 MAYO A 14 SEPTIEMBRE	137	9:00 a 14:30 Y 17:00 a 20:30	9 HORAS	1233	1233
1	INVIERNO	15 SEPTIEMBRE a 30 ABRIL	227	10:00 a 17:00	7 HORAS	1589	1589

#### En total 28.220 horas son las necesarias para la prestación correcta de este servicio

**4.5.** El servicio objeto de este contrato ha de contar con el personal necesario para la correcta cobertura del servicio en condiciones de calidad y eficiencia, teniendo en cuenta la relación de horas que se han detallado más arriba para cada puesto y para cada año de contrato. Para el cálculo de la oferta a presentar se tendrá en cuenta las horas determinadas.

El número de horas y su distribución podrán ser modificados por el PAG en función de los horarios propios y las necesidades reales que puedan surgir y que puedan suponer una contención de costes, mejoras organizativas, etc. En caso de variaciones al alza, los servicios adicionales se facturarán de acuerdo con los precios unitarios ofertados en la licitación. Si, por el contrario, hubiera variaciones a la baja en el alcance de la prestación del servicio, el contratista facturará por los trabajos efectivamente realizados.

Se entiende que las horas estimadas son de trabajo efectivo, sin comprender tiempos muertos u otras actividades diferentes de la propia prestación del servicio. De esta forma, el tiempo de trabajo se computará

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 8 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

de modo que, tanto al principio como al final de la jornada diaria, el/la trabajador/a se encuentre uniformado/a en el puesto de trabajo asignado.

La empresa adjudicataria deberá garantizar siempre una continuidad en el servicio, no dejando vacíos de servicio ningún espacio. No se contabilizarán los tiempos destinados a desplazamientos, descansos, turnos de comidas, etc. de tal manera que el adjudicatario deberá tener en cuenta las sustituciones de estos tiempos en el puesto, para que este se encuentre cubierto en todo momento.

El PAG podrá ampliar la cobertura y horario de cada puesto con un aviso previo de 48 horas.

La empresa adjudicataria deberá aportar un sistema de fichaje para conocer incidencias de jornadas de trabajo, horarios de llegada y salida en función de los turnos asignados y que serán puestos a disposición de la persona responsable del contrato por parte del PAG. Igualmente, la empresa aportará tanto a los trabajadores como al responsable del contrato los turnos y puestos de cada trabajador como mínimo mensualmente.

Si la empresa adjudicataria recibiera una comunicación de preaviso de huelga, o tuviere conocimiento de que tal situación pueda producirse, deberá notificar formalmente y de inmediato tal circunstancia al PAG, a fin de acordar las medidas oportunas, y en particular, determinar la propuesta de cobertura de servicios mínimos que se realice a la autoridad laboral competente.

#### **QUINTO.- INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO**

El PAG podrá facilitar mobiliario básico (mesas y sillas), así como soportes de comunicación e información que técnicamente solo pueda proporcionar al adjudicatario (por su sistema propio de telecomunicaciones) para el desarrollo correcto de los trabajos descritos. En los diez días siguientes al inicio del trabajo, deberá levantarse un acta en la que conste de forma expresa y relacionada los recursos materiales que se ceden en uso al adjudicatario y las condiciones de dicho uso.

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

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

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

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 9 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Igualmente, podrá cambiar los espacios en uso y el material cuando así sea preciso por razones de organización del trabajo. Tanto de la entrega inicial, como de cualquier cambio en los espacios o material, deberá realizarse la correspondiente acta de entrega.

Los servicios a desarrollar aprovecharán y se llevarán a cabo con los recursos materiales puestos a su disposición, junto con los aportados por la empresa que resulte contratista, por lo que el adjudicatario deberá tener en cuenta que deberá disponer de los medios suficientes, adaptados al volumen de trabajo reseñado en este pliego, que deberán alcanzar, al menos, las dotaciones mínimas de personal y medios materiales, ofimáticos y de comunicación necesarios para ejecutar lo establecido en el presente PPT así como las presentadas por él en su oferta y le hayan sido aceptadas por el PAG en el momento de la adjudicación.

El adjudicatario deberá aportar equipos informáticos y electrónicos propios, necesarios para el desarrollo de los servicios, que deberán destinarse en exclusiva al objeto del contrato. Se valorará la aportación de medios electrónicos (como mínimo un ordenador, impresora y tablet en cada uno de los espacios: Bañuelo, Casa Morisca Horno de Oro y Palacio de dar Al-Horra, Maristán). Dichos equipos deberán contar con las licencias de programas necesarios y cumplir los requerimientos según la política informática del PAG. Asimismo, le corresponde al adjudicatario el mantenimiento de los mismos.

Para un correcto funcionamiento y complementario a la visita, se valorará el uso de nuevas tecnologías aplicadas a la Visita Pública así como el software y hardware necesario con intencionalidad de que una vez implementadas, doten a los espacios de una calidad extra. Dichos elementos a valorar serán por una parte, aquellos programas informáticos con la finalidad de un acercamiento más detallado en cada uno de los espacios con apoyo de imágenes, vídeos, app o cualquiera que considere el licitador, y por otra parte un sistema de conteo de personas con sensores de movimiento de manera que exista un control añadido a la lectura del ticket de entrada (el PAG deberá tener acceso al sistema y a estos datos). El sistema adoptado tendrá en cuenta los factores derivados de las mediciones de ocupación y las recomendaciones que, en su caso, realice el sistema integral de seguridad y el propio Servicio de Visita Pública y Comercialización, adaptado a los niveles de ocupación de cada espacio. No se tendrá en cuenta en este apartado las RRSS.

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

- Software de base: Puesto de trabajo con sistema operativo Windows 10 Pro o Superior, software ofimático Windows office y Open Office/Libre Office, antivirus.
- Software específico de la Administración que requieran de su uso para la realización del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria deberá cumplir la normativa interna TIC (Tecnología de la Información y Comunicaciones) del PAG.

La empresa deberá contar con unos requisitos mínimos de hardware con prestaciones suficientes para poder realizar el trabajo de manera rápida, ágil y eficaz.

La empresa adjudicataria dispondrá del material de oficina necesario para el desarrollo de la actividad así como los folletos, planos y otros materiales gráficos de difusión de estos monumentos y su entorno validados previamente por el PAG.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 10 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La adjudicataria deberá obtener las cesiones, permisos y autorizaciones necesarias de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes para utilizar los materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución del objeto del contrato corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos y siendo responsable de toda reclamación relativa a la propiedad industrial, intelectual y comercial, así como, debiendo indemnizar a la administración por todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de cualquier tipo de reclamaciones.

Durante el periodo de vigencia del contrato, el/la contratista velará por el buen uso y mantenimiento de los espacios e instalaciones utilizados, incluyendo la reposición de los que pudieran sufrir algún desperfecto, responsabilizándose y asumiendo los costes de su reparación en un corto espacio de tiempo (no permitiéndose un tiempo de demora, en caso de averías, superior a 24 horas para defectos mayores y 2 horas para defectos menores), y de su adaptación a la normativa vigente en caso de que sea necesario.

El/la contratista podrá utilizar otros espacios del PAG para la realización de actividades específicas previa solicitud y autorización del PAG, corriendo de su cuenta los gastos ocasionados y requeridos para llevarlas a cabo, si fuera necesario. Las superficies de las que podrá disponer el/la contratista serán compartidas por éste, si fuera necesario, con otras empresas contratadas por el PAG o por otros servicios del PAG, para la organización, planificación y desarrollo de las actividades culturales y artísticas que pudieran desarrollar sus actividades en el mismo espacio.

Por otra parte, todos los modelos de impresos utilizados por el personal de la empresa adjudicataria para el desempeño de las prestaciones objeto del contrato, o cualquier otro aspecto que incida en la imagen del PAG, deberán ser aprobados previamente por el/la responsable del contrato.

**SEXTO.- RECURSOS HUMANOS Y REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.**

**6.1.** Para la realización del presente servicio se requiere de un equipo de profesionales que cumplan las siguientes especificaciones:

A) La empresa adjudicataria designará, dentro del personal a adscribir al contrato, UN PUESTO DE COORDINACIÓN Y/O RESPONSABLE DEL SERVICIO con las personas necesarias para ejercer la dirección y organización técnica del servicio contratado, el control y disciplina del equipo profesional prestatario del servicio durante toda la vigencia del contrato, así como para poder cubrir todo el horario de apertura del PAG al público.

Actuarán como interlocutores/as válidos/as con el PAG (todos/as o quien sea designado por la empresa adjudicataria) y contarán con medios de comunicación suficientes para la correcta coordinación del servicio.

Este puesto deberá ser ocupado por personas con la preparación necesaria por lo que se requiere que posean el título de educación (niveles 4-8) según CNED-P2014, que cuenten con conocimientos administrativos y técnicos suficientes para realizar las actuaciones propias de su ejercicio de mando y control y que manejen con fluidez al menos, el idioma español, el inglés y otro (ambas titulaciones oficiales,

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 11 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

nivel B1). Se deberá tener una experiencia demostrable de más de 2 años en la ejecución de servicios de iguales o similares características al que constituye el objeto de la prestación.

B) La empresa adjudicataria designará, dentro del personal a adscribir al contrato, UN EQUIPO DE TRABAJO que será el responsable de la realización de todos los trabajos y procesos necesarios para la ejecución del presente contrato. Deberán ser personas con la preparación necesaria por lo que se requiere que posean el título de educación (niveles 4-8) según CNED-P2014, que cuenten con conocimientos en ofimática y que manejen con fluidez al menos, el idioma español y el inglés (titulación oficial, nivel B1). Se deberá tener una experiencia demostrable de más de 1 año en la ejecución de servicios de iguales o similares características al que constituye el objeto de la prestación.

Este personal deberá ser adscrito al servicio que se contrata durante el tiempo de duración del contrato y estará a las órdenes del coordinador/a y/o responsable de equipo.

La adjudicataria garantizará que el personal adscrito al Servicio objeto del contrato a que se refiere el presente PPT tiene la formación y capacidades necesarias para la realización de las funciones y actividades establecidas en el presente servicio objeto de contratación.

Por ello es necesario que el equipo de trabajo que lo desarrolle tenga una formación de perfeccionamiento que le permita estar en una permanente actualización de los conocimientos teóricos, así como continua formación en metodologías didácticas prácticas que repercuta en una mayor calidad del servicio a realizar.

Es importante, dado su interacción con población de todo tipo de edades que todo el equipo de trabajo tenga formación adecuada y suficiente en primeros auxilios, siendo de especial relevancia la formación en la utilización de desfibriladores semiautomática externa, así como formación en salud laboral y en autoprotección. Así mismo, el personal del equipo de trabajo deberá tener conocimientos acreditados en las siguientes materias: Ofimática, atención al ciudadano y habilidades en materia de comunicación social, lenguaje de signos y en evacuación de edificios y planes de autoprotección y emergencia.

**6.2.** Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los presentes pliegos formarán parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del PAG.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al PAG.

**6.3.** La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación, contratación y pago de los salarios acorde con su categoría profesional correspondiente, la concesión de permisos, licencias y Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado/a y empleador. No obstante, el adjudicatario entregará al responsable de la Seguridad y Salud de los trabajadores y trabajadoras del PAG, antes de la formalización del contrato, la documentación que se le requiera sobre dicha materia, a efectos de dar cumplimiento a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 12 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Así mismo, el PAG podrá exigir a la adjudicataria que presente, junto con la factura mensual, las copias de las liquidaciones de Seguridad Social (modelos TC1 y TC2) y a cotizar por los trabajadores destinados al servicio en el PAG dentro de los epígrafes de cotización acordes a las funciones que éste desarrolla dentro del servicio a prestar.

**6.4.** La sustitución temporal o definitiva del personal adscrito al Servicio, cualquiera que sea la causa que la motive, implicará que las nuevas incorporaciones lo hagan con los mismos requisitos exigidos según el tipo profesional establecido en el equipo de trabajo en el que se encuadre.

La adjudicataria deberá garantizar la continuidad en la prestación de los servicios para cumplir los objetivos que se contienen en el presente PPT debiendo realizar las sustituciones necesarias en su equipo en los casos pertinentes. La adjudicataria tiene la obligación, en caso de ausencia de cualquier persona relacionada con la prestación del servicio, por enfermedad, sanciones, baja de personal, vacaciones reglamentarias y otras causas análogas, de cubrir dichas ausencias por su cuenta, de forma que se mantenga permanentemente el número de trabajadores de presencia física expresado en la oferta de puestos de trabajo independientemente de la casuística que pueda generarse durante el periodo de contratación.

**6.5.** La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores/as adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su servicio sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

**6.6.** La empresa contratista deberá procurar para el equipo de trabajo una ordenación del tiempo laboral que sea conciliador, adoptando medidas que hagan compatible la vida personal, familiar y laboral.

**6.7.** El puesto de Coordinador/a y/o responsable del proyecto de la empresa contratista (si son varios quien sea designado por la empresa adjudicataria), tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor/a de la empresa contratista frente al PAG canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y al PAG, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos/as trabajadores/as las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Informar al personal para la realización segura y correcta de las tareas que tengan asignadas y detectar las carencias al respecto.
- d) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal a sus puestos de trabajo.
- e) Revisar los puestos de servicio mediante rondas y control de los mismos, así como comprobar el buen funcionamiento de los sistemas correspondientes.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 13 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

f) Organizar el régimen de las vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista de informar al PAG, a efectos de no alterar el mantenimiento y buen funcionamiento del servicio.

g) Supeditar las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato al visto bueno del PAG.

h) En caso de sustitución de algún miembro del equipo de trabajo, sea temporal o permanente, deberá informarse al PAG para su visto bueno. En ningún caso podrá darse una sustitución en condiciones curriculares inferiores a las presentadas dentro del apartado relativo al Equipo de trabajo.

i) Confeccionar parte diario de incidencias en el que se incluirá como mínimo la fecha, turno, nombre del personal que ha prestado servicio, firma y las incidencias que hayan tenido lugar expresadas de forma detallada. El original de los referidos partes se entregará al servicio responsable del contrato.

j) Aplicar en la medida de sus posibilidades las propuestas y sugerencias de mejora que proponga el personal.

**6.8.** Autorizaciones de acceso. El personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos de identificación y todos aquellos exigidos por el Servicio de Seguridad del PAG y la normativa del mismo.

**6.9.** Los requisitos necesarios del personal expuestos en este punto serán exigibles única y exclusivamente para el personal de nueva incorporación a los diferentes puestos de trabajo y no será exigible respecto de los trabajadores en los que opere el derecho de subrogación automático, en su caso.

#### **SEPTIMO.- CALIDAD DEL SERVICIO**

La adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como, de las consecuencias que se deduzcan para el PAG o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La adjudicataria debe comprometerse a incorporar y adaptar sus procesos de trabajo y protocolos de actuación para que queden integrados en el Sistema de Gestión de Calidad implantado en el PAG, el cual permitirá conocer las desviaciones y mejoras que deben implementarse. No obstante, la empresa adjudicataria elaborará un manual de buenas prácticas para la mejora de la calidad del servicio, que será supervisado y aprobado por la persona responsable del contrato por parte del PAG y que la adjudicataria se compromete a que su personal lo cumpla.

La empresa adjudicataria evaluará sus servicios con mecanismos objetivos y realizará sugerencias oportunas para una mejor prestación de sus servicios.

El PAG podrá designar libremente a una empresa acreditada, para realizar un control anual del cumplimiento del contrato adjudicado. Dicha empresa presentará un Informe, cuyo coste será abonado por la adjudicataria, con un importe máximo del 5% del importe del contrato. En función del resultado del

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 14 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

mencionado informe el PAG determinará las actuaciones pertinentes que podrían llegar incluso (en caso de incumplimiento grave) a la resolución inmediata del contrato.

La adjudicataria será responsable de que los trabajadores a su cargo cumplan las reglas generales de disciplina, buen comportamiento, presencia y aseo, así como, de su horario de trabajo.

La adjudicataria, a instancia del PAG, quedará obligada a retirar del servicio, en un plazo máximo de veinticuatro horas, a aquel personal que no procediera con la debida corrección dentro del mismo, que fuera poco cuidadoso en el desempeño de su misión o que incumpla algunas de las obligaciones contenidas en este PPT.

#### **OCTAVO.- REQUERIMIENTO DE UNIFORMIDAD**

El personal adscrito al servicio deberá ir debidamente uniformado y su aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento. El uniforme será por cuenta de la empresa adjudicataria que deberá respetar los criterios establecidos por el PAG en cuanto a la misma, la cual se reserva el derecho a vetar, de manera justificada, la propuesta de uniforme, y llevarán un distintivo que indique la prestación de servicios para esta entidad, así como la identidad del trabajador o trabajadora. Junto al uniforme se deberán incluir los zapatos.

En la propuesta técnica se ha de incluir la propuesta de uniformidad prevista. Será necesario indicar propuesta distinta para verano e invierno, si así lo considera necesario, periodo de uso y cambio de las prendas.

Dicho uniforme deberá tener en cuenta la seguridad y salud laboral del personal de Atención e información al Visitante. La adjudicataria deberá tener en cuenta que las condiciones climáticas extremas son frecuentes.

Así mismo, la empresa adjudicataria dotará a su personal, en este aspecto, de todos los medios de seguridad obligados por la Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria y de aquellos otros que estime necesarios.

#### **NOVENO.- IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO Y FORMACIÓN**

La prestación del servicio se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares, observando fielmente lo establecido en el presente PPT, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado el responsable del contrato designado por órgano de contratación.

El órgano de contratación designa como responsable del contrato a la persona titular del Servicio de Visita Pública y Comercialización, correspondiéndole supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista.

El/la responsable del contrato velará por la idónea gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 15 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

declaración de relaciones laborales entre la Administración y el personal de la adjudicataria. El/la responsable del contrato, velará especialmente porque:

- La empresa adjudicataria ejerza su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del servicio.
- La empresa adjudicataria sea responsable de impartir a sus trabajadores/as las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo, de tal manera que el órgano contratante sea ajeno a estas relaciones laborales. El responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas.
- Las prestaciones a que obliga el presente contrato serán realizadas dentro del calendario y horario establecido, pudiendo producirse modificaciones a propuesta del mismo, previa conformidad del/ de la responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria aporte su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La empresa adjudicataria dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura y organización del servicio, siendo responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.

Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la empresa, establecidos en la LCSP absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

## **DÉCIMO.- CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **10.1. Propiedad intelectual del resultado de los trabajos**

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del PAG quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. Estos estudios y documentos deberán estar radicados en los servidores y archivos que el PAG establezca. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del PAG.

### **10.2. Información de Base**

El PAG facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente servicio. Toda la información que se proporcione es propiedad del PAG y no podrá ser utilizada en

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 16 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, del mismo.

**10.3. Confidencialidad de la Información**

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, del PAG. Los trabajadores y el personal que integren el Equipo de Trabajo no podrán realizar comentarios ni generar información a terceros, ni siquiera verbal, sobre el contenido de su trabajo.

**10.4. Tratamiento Protección de Datos.**

El adjudicatario, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”, y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo, de 27 de abril de 2016, 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, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del PAG, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus trabajadores, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

**10.5. Plazo de ejecución.**

El plazo total de duración del contrato será de 24 meses, desde la firma del contrato. Así mismo, cabrá posibilidad de prórroga hasta un plazo máximo igual al de la duración del contrato.

**10.6. Facturación.**

El adjudicatario presentará facturas por los servicios realmente efectuados con una periodicidad mensual, que deberán ser aceptadas por el Patronato.

**10.7. Reserva y Precio de las Entradas.**

Las entradas que se precisasen para la realización de las líneas de actividad descritas en el presente PPT se realizarán a través del sistema de gestión de reserva y venta de entradas que tenga establecido el PAG en cada momento.

Así mismo, el precio correspondiente a cada entrada según la modalidad de visita será el establecido en la Orden de Precios Públicos del PAG vigente en cada momento.

**10.8. Facultades de inspección y Actas de Incidencias.**

El PAG a través del Responsable del Contrato o de la persona que se designe, podrá inspeccionar el personal y su trabajo, así como todo lo establecido en el presente PPT, y comprobar el servicio realizado cuando lo considere oportuno.

En caso de infracción o incumplimiento de las estipulaciones establecidas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares o en las que se incluyan en el contrato, al cual se vincula la

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 17 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

oferta de la adjudicataria, la Dirección del PAG las comunicará a la adjudicataria, mediante el correspondiente Acta de Incidencias, en el que se hará constar la anomalía detectada y que, en cualquier caso, deberá ser recibida y firmado por ambos.

La empresa adjudicataria se verá obligada a resolver y corregir las irregularidades o alteraciones que se producen en el Servicio, inmediatamente (no más de 24 horas) para las consideradas urgentes por el PAG y en el tiempo considerado en el Acta de Incidencia para las restantes.

Cuando lleve observadas tres Actas de Incidencias, durante un periodo de un año, sin la correspondiente corrección dentro del plazo indicado, o bien la acumulación de cinco Actas de Incidencias en el mismo periodo aunque hubiesen sido corregidas, será causa suficiente para la rescisión del contrato, sin que el PAG venga obligado a satisfacer cantidad alguna en concepto de indemnización, y en todo caso con la pérdida de la fianza depositada.

#### **10.9. Póliza de Seguro**

Con carácter obligatorio, la empresa adjudicataria hará entrega al PAG al inicio de la prestación del servicio de una Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil, con una cobertura mínima de **2.000.000,00 €**, para responder de los daños que en la ejecución del contrato fueren inferidos a los equipos, instalaciones, mobiliario y utillaje, cualesquiera que estos fueran, líneas de servicios, estructuras y obra de los inmuebles ubicados en el Monumento de la Alhambra y Generalife y/o en sus bienes adscritos. Asimismo ha de responder de los daños frente a terceros, siendo beneficiaria del mismo cualquier persona, ya sean visitantes, trabajadores del organismo o de otro contratista, que resultare lesionada en su integridad física, bienes o derechos, por consecuencia de cualesquiera actos u omisiones del contratista, sus órganos sociales, mandatarios, agentes, empleados y demás personal que sustente con la misma cualesquiera relaciones jurídicas, de dependencia, jerárquicas o mandato con ocasión de la ejecución del contrato, tareas antecedentes, complementarias y consecuentes y expresamente por los actos de cualesquiera de dichas personas, realizados en solitario o conjuntamente, en el entorno de los inmuebles en que se desarrolla la actividad de la institución objeto del contrato, ya sean voluntario, impuesto por los directivos, encargados, jefes y cualesquiera otras personas que ostenten potestad de dirección o mando, o consecuencia de libre decisión del empleado autor u emisor, espontáneos o premeditados, dolosos o culposos, o por consecuencia de simple negligencia civil.

#### **10.10. Subrogación**

Actualmente este servicio se viene prestando por la empresa contratista con un equipo de trabajadores y trabajadoras que se adjunta en el Anexo XVI del PCAP. La Empresa adjudicataria deberá, en su caso, subrogar los contratos de las personas trabajadoras adscritos por el actual contratista en los términos establecidos en el II Convenio Colectivo de la Comunidad Autónoma de Andalucía del Sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural.

Con objeto de favorecer la estabilidad en el empleo, la adjudicación de este contrato supondrá el mantenimiento del empleo a través de la subrogación de todos los trabajadores y trabajadoras que aparecen en el ANEXO I del donde se hace constar las condiciones económicas y laborales de los mismos y excluyendo los datos personales de acuerdo con la LOPD y reglamento de seguridad.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 18 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

En el caso que el trabajador o trabajadora tenga vacaciones pendientes en el momento del cambio de titularidad, la empresa o entidad entrante le debe permitir el disfrute, de acuerdo con el calendario laboral y de conformidad con la legislación vigente. No obstante, y tal y como se establece en la normativa vigente, la empresa saliente deberá abonar a la entrante, en el momento de la subrogación, las vacaciones devengadas y pendientes de disfrute por parte de los trabajadores y trabajadoras subrogados y su cotización.

El nuevo titular no tiene obligación de subrogarse en la relación laboral del trabajador o trabajadora que no haya prestado sus servicios al centro o espacio físico de trabajo correspondiente durante los últimos cuatro meses inmediatamente anteriores a la finalización del anterior contrato, servicio o titularidad, salvo que el contrato de prestación de servicios suscrito por la empresa o entidad saliente sea inferior a cuatro meses, y en este caso se sumaría el tiempo prestado en la concesionaria inmediatamente anterior.

En el caso de que por bajas, ausencias, excedencias, etc., el trabajador o trabajadora haya sido sustituido por un interino, el nuevo titular o concesionario debe subrogarse ambos en idénticas condiciones, es decir, que una vez resuelto el hecho causante que había dado origen a la sustitución, el interino causa baja definitiva en la empresa.

La empresa que resulte adjudicataria deberá, antes de la firma del contrato, acreditar la subrogación del personal.

#### **ÚNDECIMO. - RESPONSABLE DEL CONTRATO**

La prestación del servicio se ejecutará con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares, observando fielmente lo establecido en el presente PPT, así como las instrucciones que, en su caso, haya dado el responsable del contrato designado por órgano de contratación.

El órgano de contratación designa como responsable del contrato a la persona titular del Servicio de Visita Pública y Comercialización, correspondiéndole supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista.

El/la responsable del contrato velará por la idónea gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la declaración de relaciones laborales entre la Administración y el personal de la adjudicataria. El/la responsable del contrato, velará especialmente porque:

- La empresa adjudicataria ejerza su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del servicio.
- La empresa adjudicataria sea responsable de impartir a su trabajadores/as las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo, de tal manera que el órgano contratante sea ajeno a estas relaciones laborales. El responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas.

RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 19 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Las prestaciones a que obliga el presente contrato serán realizadas dentro del calendario y horario establecido, pudiendo producirse modificaciones a propuesta del mismo, previa conformidad del/ de la responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria aporte su propia dirección y gestión del contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La empresa adjudicataria dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura y organización del servicio, siendo responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.
- Le corresponderán a la Administración los poderes de verificación y control de la empresa, establecidos en la LCSP absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

En Granada, a fecha de la firma electrónica

**EL DIRECTOR DEL PATRONATO  
DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE**

Fdo.: Rodrigo Ruiz-Jiménez Carrera

*El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene el visto bueno de la Secretaria General del Patronato de la Alhambra y Generalife*



RODRIGO DIEGO RUIZ-JIMENEZ CARRERA		24/09/2025 17:29:30	PÁGINA: 20 / 20
SANDRA ALVAREZ MUÑOZ			
VERIFICACIÓN	nqZ7MMTNkMzVjYTkWYjY2NzRSiRECG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	