MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN A CLIENTES EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS GESTIONADAS POR LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURÍSMO Y EL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. (EXP. C101-10AA-0526-0030), CON PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN DE 2.511.967,95 € (IVA excluido)

CPV: 79992000-4

1. ANTECEDENTES

La Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A., de acuerdo con sus estatutos (según el Acuerdo de 12 de julio de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Acuerdo de 27 de julio de 2010, que autorizaba la creación de la «Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A.» y por el que se aprueban los nuevos estatutos de la citada empresa pública para su adaptación a la normativa reguladora de las sociedades de capital), contempla en su objeto social entre otros:

«1. Constituye el objeto de la sociedad la realización de actividades y servicios tendentes a la mejora y crecimiento de la industria turística y del deporte, a cuyo fin desarrolla principalmente las siguientes acciones:

a) La realización de actuaciones orientadas al crecimiento y desarrollo de la industria turística y del deporte en todos sus aspectos.
b) La gestión de las instalaciones turísticas o deportivas, adscritas a la Consejería competente en materia de turismo y de deporte, conforme al régimen de encomiendas previsto en el artículo 106 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la elaboración de planes, ejecución de obras y trabajos que resulten necesarios para la mejor explotación de las mismas.
d) La realización de todo tipo de actuaciones, obras y trabajos para la conservación y transformación de los recursos e instalaciones turísticas, así como la ejecución de obras de instalaciones y equipamientos deportivos.
e) La gestión y explotación de bienes inmuebles y servicios afectos al uso turístico o deportivo.

Por otro lado, la ORDEN de 16 de mayo de 1997 de la Consejería de Turismo y Deporte regula la efectiva prestación de las actividades asignadas a la Empresa Pública de Deporte Andaluz, S.A., disponiendo en su artículo 2 la puesta a disposición de las Instalaciones Deportivas de la Cartuja y el Centro Especializado de Remo y Piragüismo.

Adicionalmente, cabe destacar que la ORDEN de 5 de marzo de 1999 de la Secretaría General para el Deporte pone a disposición de la Empresa Pública de Deporte Andaluz, S.A., las instalaciones deportivas de la Ciudad Deportiva de Huelva.

Asimismo, la RESOLUCIÓN de 24 de septiembre de 1999 de la Secretaría General para el Deporte pone a disposición de la Empresa Pública de Deporte Andaluz, S.A., las instalaciones deportivas de Carranque en Málaga, actualmente conocidas como Ciudad Deportiva Javier Imbroda.

Según se prevé en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) para el ejercicio 2026, los servicios a contratar apuntan al objetivo de Optimizar la gestión de Instalaciones Deportivas de la Junta de Andalucía, en aras a incrementar la práctica deportiva.

En este contexto, la contratación del servicio se justifica entre otras por las siguientes razones:

- **Falta de Personal Específico:**
  La Empresa no dispone de personal con las titulaciones y certificaciones necesarias tal como establece el pliego de prescripciones técnicas.

- **Carencia de Recursos Materiales:**
  La prestación de estos servicios requiere de equipamiento específico, como materiales deportivos, dispositivos tecnológicos, EPIs y otros recursos que la Empresa no posee.

- **Limitación en el Objeto Social:**
  El objeto social de la Empresa no incluye la ejecución directa de estos servicios, sino su gestión y supervisión.

- **Racionalización del Gasto:**
  La contratación externa garantiza una gestión económica más eficiente y evita costes estructurales fijos a largo plazo.

2. FINANCIACIÓN

Según se prevé en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) para el ejercicio 2026, los servicios a contratar apuntan al objetivo de *Optimizar la gestión de Instalaciones Deportivas de la Junta de Andalucía*, en aras a incrementar la práctica deportiva.

En este sentido, para las instalaciones deportivas adscritas a la empresa, la financiación del servicio responde a los créditos generados por recursos propios, los ingresos propios y el Capítulo IV con cargo a la partida presupuestaria 1200010G46A443640001.

Las fuentes de financiación (IVA Incluido) son las siguientes:

ANUALIDAD	PROYECTO	LOTE	Denominación lote	TOTAL
2026	PRY2026-8032	3	Ciudad Deportiva de Huelva	97.644,18
	PRY2026-8034	2	Ciudad Deportiva Javier Imbroda	394.148,03
	PRY2026-8035	1	Instalaciones Deportivas de Sevilla	178.835,33
	PRY2026-8036	1	Instalaciones Deportivas de Sevilla	382.535,65
2027	PRY2027-8032	3	Ciudad Deportiva de Huelva	289.461,51
	PRY2027-8034	2	Ciudad Deportiva Javier Imbroda	522.895,67
	PRY2027-8035	1	Instalaciones Deportivas de Sevilla	241.086,14
	PRY2027-8036	1	Instalaciones Deportivas de Sevilla	516.468,52
2028	PRY2028-8032	3	Ciudad Deportiva de Huelva	83.077,21
	PRY2028-8034	2	Ciudad Deportiva Javier Imbroda	131.039,34
	PRY2028-8035	1	Instalaciones Deportivas de Sevilla	68.087,25
	PRY2028-8036	1	Instalaciones Deportivas de Sevilla	134.202,39

La contratación está asignada al código PAIF 3.2.1. correspondiente a:

Objetivo Estratégico 3 "Incrementar la práctica deportiva mejorando las infraestructuras y fortaleciendo el tejido asociativo, favoreciendo la igualdad" recoge todos los objetivos operativos y las actuaciones relacionadas con el Deporte, incluidas las acciones en clave de género.

3.2 "Optimizar la Gestión de las IIDD de la JA de Alto Nivel y Alto Rendimiento" incluye la gestión de las instalaciones deportivas de la Junta de Andalucía adscritas o encomendadas a la empresa.

3. NATURALEZA Y EXTENSIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE CUBRIR

La empresa adjudicataria prestará los servicios auxiliares para la organización y desarrollo de la gestión de atención de clientes y que habrán de desarrollarse de forma independiente en las diferentes Instalaciones deportivas gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (**Turismo y Deporte de Andalucía,** en lo sucesivo) según los siguientes lotes:

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

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

Lote 3: Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 – Huelva.

Por el interés del deporte en general, de los deportistas usuarios de estas instalaciones en particular, y por la propia naturaleza y configuración de las Instalaciones Deportivas, contempla el desarrollo de prácticas deportivas de alto nivel, alto rendimiento y deporte performance, cuestiones de relevancia a tener en cuenta por las empresas interesadas en concurrir al servicio, pues podría generar en algunos espacios condiciones especiales de contratación y ejecución en lo relacionado a la cualificación, capacitación, experiencia y especialización de los trabajadores.

3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.

El servicio a realizar está diferenciado en DOS modalidades, con un precio/hora único de modalidad. Las descripciones de las funciones son con carácter orientativo y no limitativo, pudiendo incorporarse nuevas funciones a lo largo de la duración del contrato; no obstante, la Dirección de la instalación podrá establecer y orientar en las funciones y tareas principales que deberán cubrir los puestos de trabajos objeto del servicio.

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

3.1.1. **Modalidad A**: Gestión de clientes.

A.1: Gestión de clientes.

El desarrollo de esta modalidad se puede realizar tanto en espacios deportivos como no deportivos, siendo las funciones con carácter descriptivo y no limitativo a destacar según el espacio las siguientes:

EN ESPACIOS NO DEPORTIVOS:

- Información y atención de las actividades y servicios que se realicen/comercialicen/promocionen en las instalaciones. En cuales quiera de las formas y formatos (Presencial, Telefónica, Correo electrónico, RRSS, y cuales otros mejoren la atención, información y comercialización de los servicios)
- Información, orientación e inscripción a las actividades dirigidas organizadas.
- Información y gestión de reservas de espacios deportivos.
- Realización del cobro de los servicios o reservas a través de los medios de pago que estén normalizados en la instalación.

- Soporte y atención en la prescripción, configuración, activación de cuantas aplicaciones, herramientas hardware o software implemente Turismo y Deporte de Andalucía para la mejora y gestión en su relación con los clientes y grupos de interés.
- Apoyo administrativo.
- Atención a los clientes, seguimiento, apoyo a la retención y consolidación de satisfacción, así como otros en cuantos medios/sistemas/herramientas establezca, determine, implemente o sugiera **Turismo y Deporte de Andalucía.**
- Funciones de auxiliares de Conserjería.
- Apoyo en, ó instrucción de, expedientes sancionadores a usuarios.
- Atención telefónica a usuarios.
- Atención inicial de quejas, sugerencias y reclamaciones.
- Almacenamiento, clasificación y control d ellos objetos perdidos.
- Recepción de paquetería y envíos
- Rcogida de documentos y tramitación de gestión integral de abonados.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**. Así como gestión en las plataformas de CRM y Satisfacción que se establezcan.
- Recogida de documentos y tramitación de gestión integral de abonados.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios. Apertura y cierre, encendido y apagado del alumbrado, y control de entradas y salidas de los perímetros de la Instalación que se determinen.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

EN ESPACIOS DEPORTIVOS:

- Entrega, control y recepción del material deportivo y control de su uso por parte de los usuarios.
- Control y supervisión del estado de alta e inscripción de los clientes, usuarios y grupos de interés.
- Control de las reservas y uso de los espacios deportivos según las normas e indicaciones de la instalación.
- Adecuación de las instalaciones ante actividades y eventos deportivos: colocación de material deportivo, recepción de equipos, apertura de vestuarios.
- Apertura y cierre, encendido y apagado del alumbrado, y control de entradas y salidas de los espacios deportivos.
- Almacenamiento, clasificación y control de los objetos perdidos.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**. Así como gestión en las plataformas de CRM y Satisfacción que se establezcan.
- Información sobre incidencias que se pudieran generar en las instalaciones y que afectan al normal funcionamiento de las mismas (desórdenes públicos, aforo excedido, abuso ó excesos de los usuarios con las instalaciones, aparcamientos no autorizados o dañinos, observancia de incidencias que afecten al mantenimiento…, etc.)
- Apagado y encendido de las luces de los lugares públicos y/o viales.
- Mantener el buen orden de los suministros, comodidades y sistemas de protección y acceso de la instalación. A título informativo y no limitativo, velar por el cierre de los grifos de agua, apagado de aparatos eléctricos, como luces, equipos de música o climatizaciones locales cuando no están en uso, cerrar las puertas y ventanas cuando los sistemas de climatización y/o calefacción están funcionando, o cuando la instalación está vacía y fuera de uso.
- Control, actualización y colocación de información de la instalación, en tablones de anuncios de las salas y espacios deportivos.
- Adecuación de las instalaciones (salas y aulas) ante actividades como cursos, charlas, y coloquios, deportivos.
- Soporte y atención en la prescripción, configuración, activación de cuantas aplicaciones, herramientas hardware o software implemente Turismo y Deporte de Andalucía para la mejora y gestión en su relación con los clientes y grupos de interés.
- Realización del cobro de los servicios o reservas a través de los medios de pago que estén normalizados en la instalación.

- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

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

3.1.2. **Modalidad B**: Starter de campo de golf y Caddie Master. (Lote 1)

B.1: Starter de Campo de golf.

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

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

- Control y gestión de entradas y salidas al campo de golf.
- Información y gestión de reservas de greenfees.
- Suministro de material deportivo a los usuarios que lo requieran:
- Adecuación de las instalaciones ante actividades y eventos deportivos.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores, según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Información de las actividades y servicios que se realicen en el campo de golf.
- Asesoramiento e inscripción a las actividades dirigidas organizadas.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

B.2: Caddie Master.

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

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

- Control y seguimiento de entradas y salidas al campo de golf.
- Gestión de reservas de greenfees.
- Gestión de material deportivo que se ofrece a los usuarios
- Gestión de pagos, inscripciones de actividades de golf
- Gestión y seguimiento de las ligas/torneos interna, externa y junior
- Gestión, elaboración de comunicaciones e informaciones varias a los deportistas.
- Gestión del cuarto de palos.
- Cuidado, supervisión y responsabilidad en el perfecto funcionamiento y operativa de los elementos de control de accesos y barreras que establezca la instalación para la máxima seguridad, control, orden y rentabilidad de los espacios.
- Otras funciones propias de la naturaleza del puesto.

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

3.2. ADSCRIPCIÓN Y CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL A LOS SERVICIOS CONTRATADOS. FUNCIONES.

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

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

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

Modalidad A.1 : Gestión de clientes.

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

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

Conveniente:
1. Formación orientada a la mejora de habilidades sociales.
2. Formación orientada a la mejora de resolución de conflictos.
En el Lote 1 a), el personal deberá contar en número suficiente, para la prestación correcta del servicio, con el título de patrón de embarcaciones a motor mínimo de 40 kw de potencia y 6 metros de eslora.

Modalidad B: Starter de campo de golf y Caddie Master.

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

Imprescindible:
1. Título de Técnico Superior en Animación de Actividad Física y Deportiva, Técnico Deportivo Grado Medio o Superior, en su defecto y situación a extinguir, Título de técnico de grado medio o superior en ciclos formativos de la rama administrativa o título de Bachillerato.
2. Conocimientos amplios de Golf.
3. Formación en ofimática, hojas de cálculo y bases de datos con nivel medio.
4. Formación en "Atención al cliente".
5. Conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en las Instalaciones Deportivas de La Cartuja, Sevilla; así como de los espacios, las practicas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
6. Conocimiento significativo y amplio actualizado de las Reglas de Golf y Reglas del Estatus del Jugador Aficionado establecidas por la R&A, USGA y aceptadas por la RFEG. Como mínimo su versión 33ª.
7. Empatía y habilidades comunicativas orientadas a la atención al público.
8. Personal con inglés nivel B1 durante los horarios de principal ocupación y demanda en las instalaciones.

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

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

- Acudir al espacio asignado en la correspondiente instalación con puntualidad, respetando los horarios de apertura y cierre, atención a los clientes, así como de actividades, programas y eventos. La programación de los turnos del personal asignado al servicio de forma que permita la transmisión de información presencial entre el turno que finaliza y el que comienza.
- Respetar las indicaciones del personal responsable de la instalación.
- Garantizar la presencia en el puesto de trabajo del personal asignado a la prestación del servicio durante el horario establecido, no permitiéndose NINGUNA ausencia sin la autorización expresa de la Dirección de la instalación.
- Sustituir el personal asignado a la prestación del servicio en caso de baja y/o incomparecencias. Cualquier incomparecencia del personal en el puesto de trabajo, deberá ser suplida de forma inmediata por otro profesional de la entidad adjudicataria de igual o superior categoría, de tal forma que se garantice la continuidad de la prestación del servicio y siempre se encuentren el mismo número de personas, como mínimo.
- Comunicar en tiempo y forma establecidos aquellas anomalías o desperfectos que puedan apreciar, bien sea en la instalación, en el desarrollo de alguna actividad, o en el equipamiento que se utiliza.
- Ofrecer a las personas usuarias un trato de forma correcta, diligente y amable, así como al personal de las instalaciones deportivas.
- No trasladar opiniones, ideas y conceptos contrarios a los objetivos de **Turismo y Deporte de Andalucía**.

- Acudir al puesto asignado en la correspondiente instalación con puntualidad, respetando los horarios marcados y llegando con un mínimo de antelación de diez minutos para apertura de accesos, luces y puesta en marcha de equipos informáticos.
- Empatía y habilidades comunicativas orientadas a una atención y prestación del servicio deportivo de calidad y cercano, buscando la resolución de conflictos y la plena satisfacción del cliente.
- Actitud comercial en la información y explicaciones de los diferentes productos y servicios.
- Supervisión perfecto funcionamiento de espacios y equipamientos de servicio, comunicando convenientemente cualquier anomalía.
- Supervisar en su caso del cierre de espacios y apagado de luces y equipos de climatización al término del servicio.
- Realizar todas aquellas funciones que sean propias del servicio a prestar.
- Hacer cumplir con carácter general lo dispuesto en el Reglamento de uso de las instalaciones deportivas, y demás normativa de aplicación, así como las instrucciones emanadas desde la dirección de las instalaciones deportivas o subdirección deportiva sobre la gestión de las instalaciones deportivas.
- Disponer y mantener un cuaderno de avisos (Digital) y notas de la instalación donde se recojan todas las incidencias, comunicaciones, etc… para que todo el personal encargado de la instalación este informado de lo que sucede.
- Mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en el presente pliego, ni tampoco ceder a terceros ni siquiera a efectos de conservación.
- Hacer un uso de cuantos recursos Hardware y Software se pongan a su disposición o estén a disposición de forma adecuada, cuidadosa y confidencial en su aplicación.
- Aceptar el uso de biometría o cualquier otro elemento de validación e identificación única del trabajador para el logeo y/o acceso a las aplicaciones y sistemas que **Turismo y Deporte de Andalucía**, establezca, de forma que se minimicen y garantice protección a ciberataques, robo de información, etc…
- Todo el personal técnico tendrá que estar en posesión del Curso en Primeros Auxilios y RCP, con conocimiento en la utilización de desfibriladores portátiles. Para ello la empresa adjudicataria establecerá un plan de formación de capacitación/actualización del personal afectado para su total formación en el plazo máximo de 45 días, a contar desde la adjudicación. - El personal deberá tener en vigor esta capacitación durante toda la duración del contrato.
- El personal deberá tener en vigor esta capacitación durante toda la duración del contrato. Así como conocimiento, formación y entrenamiento en lo vinculado a los planes de emergencia y evacuación de la instalación deportiva. El personal deberá estar formado e informado de todas las cuestiones que les afecten a nivel de prevención de riesgos laborales.

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

- Ser la referencia de contacto para la Dirección de la instalación en la ejecución del objeto del contrato, los gestores de las obligaciones del mismo y de su cumplimiento por parte del personal contratado por la entidad para la prestación del servicio. Debiendo acordar con la Dirección de la instalación los momentos presenciales en esta para el buen desarrollo y coordinación del servicio.
- Coordinar la ejecución diligente de los puestos de trabajos objeto del presente

- Atender las emergencias que surjan, facilitando cuantos medios humanos y mecánicos sean necesarios. El tiempo de respuesta ante esos imprevistos debe ser con carácter inmediato y suficiente para subsanar la excepcionalidad.
- Informar de forma continua e inmediata a la Dirección de la instalación o persona en la que delegue de cualquier incidencia significativa.
- Reorganizar al personal en coordinación con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación para alcanzar mejoras en la prestación del servicio.
- Hacer un seguimiento de las funciones a desarrollar en cada una de las modalidades, corrigiendo posibles desviaciones y realizar una evaluación continua.
- Ejercer, a nivel técnico, de interlocución con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación.
- El Equipo de Coordinación mantendrá reuniones semanales, y cuantas veces les sea requeridas, con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación para realizar un correcto seguimiento de los objetivos propuestos del programa.
- El equipo de coordinación deberá estar personado físicamente en las instalaciones diariamente y con una jornada de al menos 40 horas semanales en horario de mañana y tarde en el Lote 1 (Se establecerá por la dirección el tiempo asignado a cada instalación deportiva)
- Tomar decisiones en caso de producirse situaciones imprevistas o de emergencia e informar a la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación con carácter inmediato.
- Realizar funciones de análisis estadístico de perfil de uso de los clientes, apoyo a gestión de base de datos de clientes existentes o potenciales.
- Participar en protocolos y actuaciones de información y comunicación con los clientes existentes o potenciales.
- Proponer productos, protocolos o actividades relacionadas con el servicio, que vengan a mejorar los existentes en la oferta de la instalación.

Calidad del Servicio: **Turismo y Deporte de Andalucía** tiene entre sus objetivos dotar a los servicios deportivos de la mayor calidad, con el propósito de dar una respuesta acorde a las necesidades y demandas de los usuarios, en un marco de servicios públicos de calidad. Podrán establecerse para el adjudicatario objetivos de calidad concretos o mediante consecución de certificaciones oficiales.

La empresa adjudicataria debe promover entre todos sus empleados los criterios de calidad necesarios para un correcto y adecuado funcionamiento de los servicios y atención. Para ello elaborará bajo la supervisión de la Dirección y/o Coordinación Deportiva un Employee Journey Map (EJM) que ayude a la mejora de la experiencia de clientes (Cx) en la Instalación. Entre otras finalidades tendrá la mejora del clima laboral y relacional entre los trabajadores de la adjudicataria y con ello la búsqueda de la fidelización de los actuales usuarios y generar el incremento de nuevos usuarios y clientes.

Los esfuerzos en este sentido por parte de **Turismo y Deporte de Andalucía** y la adjudicataria son esenciales, por ello la dejación, inexistencia de voluntad, que impidan alcanzar los objetivos marcados por **Turismo y Deporte de Andalucía** en este sentido, por parte de la adjudicataria, podrán ser objeto de penalización económica consistente en la restitución de gastos de certificación, o en caso de mala fe, la resolución contractual.

3.3. PROYECTO DE LOS SERVICIOS AUXILIARES Y DE ATENCIÓN.

La empresa adjudicataria elaborará consensuada y aprobada por la Dirección y presentará en un plazo máximo de 20 días a partir de la firma del contrato, una Programación Técnica.

El proyecto técnico, y cualesquiera propuestas relacionadas, del coordinador/coordinación de la empresa adjudicataria, serán revisadas, estarán sometidas a la aprobación por parte de la dirección o responsable asignado a tal efecto por cada una de las instalaciones e incorporará todas aquellas indicaciones y observaciones que desde la dirección de la instalación se determinen y comuniquen. En caso de modificación en el desarrollo temporal de la misma se realizará comunicación inminente a la Dirección de la Instalación de forma previa a su autorización y posterior ejecución.

La Programación Técnica deberá presentarse tanto en formato digital como papel, que deberá contener al menos las siguientes características:

- Manual del personal de atención: La empresa licitadora elaborará un manual que estará a disposición y en conocimiento de los trabajadores, donde al menos se recoja lo siguiente:
a) Filosofía de **Turismo y Deporte de Andalucía** en el ámbito de la gestión de sus instalaciones deportivas.
b) Manual de procedimiento para la correcta ejecución de cada una de las funciones y tareas que le son atribuidas a su puesto.
c) Documento descriptivo de todas las actividades, precios, espacios, equipamientos, etc…que se comercializan en la instalación, así como normativas, reglamentos, etc… necesarios para el conseguir por parte de los trabajadores un conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en la instalación (Según el Lote) así como de los espacios, las prácticas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
d) Calendarización anual con la asignación de personal estimada en relación a la necesidad de prestación del servicio.
e) Pautas de acogida/recepción de los clientes/usuarios, así como la gestión de incidencias.
f) Desglose de las tareas del personal de atención, con carácter diario, semanal, quincenal y mensual.
g) Agenda telefónica y procedimiento de gestión de bajas/sustitución de personal.
h) Sistema de control, seguimiento y evaluación del servicio
i) Gestión de información y tablón de anuncios.
j) Grabaciones y medios de comunicación.
k) Utilización de las herramientas informáticas.
l) Incidencias.

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

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

Con carácter **mensual**, la empresa adjudicataria deberá presentar en soporte digital una memoria de seguimiento técnico, donde se recojan al menos las actividades realizadas, desglose de las unidades didácticas prestadas en cada uno de los servicios en ese mes adjuntando las respectivas sesiones impartidas por el correspondiente Profesorado/Personal Técnico, Copia del TC1 y TC2 del mes anterior, horas realizadas individualmente por cada uno de los trabajadores afectados, incidencias, relación de altas/bajas, sustituciones, nivel de ocupación y asistencia, cursos de formación realizados, y aquella documentación objeto del contrato que pueda ser solicitada por la Dirección y Coordinación de la Instalación para su incorporación de forma puntual o regular. Dicha memoria y la información que contiene, deberá ser editable, modificable y susceptible de tratamiento de sus datos según criterios del contratante, siendo almacenada en soporte digital de cualquier naturaleza, que sea accesible a modo de "nube" o almacenamiento remoto, y accesible a Turismo y Deporte de Andalucía determine.

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

3.4. MEDIOS, SISTEMAS Y RECURSOS MATERIALES.

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

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

En relación al Equipo de Coordinación, estos al menos deberán contar con un teléfono móvil ordenador y conexión de datos propios en ambos dispositivos, así como todos aquellos medios necesarios para poder contactar, ser contactados y tener una comunicación ágil, rápida y eficiente en cualquier momento 24 horas/365 días con el Director/Coordinador de la Instalación. Así como cualesquiera otros elementos, materiales (fungibles, no fungibles, etc..), equipamiento, etc… necesarios para el desarrollo correcto de sus funciones y servicio.

Equipamiento de tecnología de la comunicación e información:

La empresa adjudicataria deberá aportar, dotar y facilitar por requerimiento de Turismo y Deporte de Andalucía a los trabajadores durante su jornada laboral y de uso OBLIGATORIO de un dispositivo inteligente (Smartphone y/o Tablet o similar según necesidad) el cual tendrá instaladas todas aquellas aplicaciones que determine Turismo y Deporte de Andalucía.

En el mismo serán instaladas todas aquellas aplicaciones que determine **Turismo y Deporte de Andalucía**. Desde la solicitud no podrá pasar más de 25 días. Las empresas ofertantes incluirán en su oferta los terminales propuestos, a efectos de valorarse su adecuación a los requerimientos consignados, puntuándose de forma positiva aquellos que estén por encima.

La empresa adjudicataria también aportará en los primeros 15 días desde la adjudicación, el material detallado a continuación, entre otros, en cantidad suficiente para la prestación correcta del servicio:

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

El adjudicatario en coordinación con **Turismo y Deporte de Andalucía** y la Dirección de cada una de las instalaciones, establecerá un calendario y programa de incorporación y renovación de este material a lo largo del contrato, estableciéndose reuniones de seguimiento semestrales para la valoración y ejecución del mismo.

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

3.5. OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

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

El personal asignado a los servicios del presente pliego deberá registrar las entradas y salidas a la instalación deportiva, especialmente al comienzo y finalización del servicio de cada jornada, según el procedimiento estipulado por **Turismo y Deporte de Andalucía**.

Además, el personal asignado a los servicios del presente pliego deberá de forma OBLIGATORIA cumplir y aceptar los procedimientos, regulaciones y/o planes estipulados por **Turismo y Deporte de Andalucía,** encaminados entre otros a la transformación digital, regulación del uso de dispositivos electrónicos personales, la satisfacción de sus clientes/usuarios, disponibilidad on-line de sus servicios y espacios, así como las mejoras en la gestión/mantenimiento de sus instalaciones e infraestructuras y cuales otros que se puedan establecer en el desarrollo del contrato.

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

En ningún caso **Turismo y Deporte de Andalucía** pondrá a disposición de la empresa adjudicataria personal relacionado con el servicio objeto de contratación.

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

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

La empresa adjudicataria, a instancia de la Dirección de la instalación, quedará obligada a retirar de las instalaciones aquél personal que no procediera con la debida corrección dentro de la misma o que fuere poco cuidadoso en el desempeño de su misión, o que incumpla alguna de las obligaciones enumeradas.
La empresa adjudicataria deberá formar a sus trabajadores en las materias relacionadas con las funciones que tienen que desarrollar en su jornada laboral y que se indican en este Pliego de Prescripciones Técnicas, articulando en su caso aquellas medidas para que el servicio no se vea afectado por estas circunstancias.

El personal de la empresa adjudicataria cumplimentará un parte diario del trabajo (digital y centralizado) realizado con las posibles incidencias, (según modelo que la empresa adjudicataria presente a **Turismo y Deporte de Andalucía** para su aprobación). Dicho parte deberá ser entregado a la dirección de la instalación diariamente. Este documento será parte pero no único comprobante de la factura emitida por la empresa adjudicataria.

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

Quedará terminantemente PROHIBIDO el uso de dispositivos móviles de comunicación de cualquier tipología (Móviles, tablets, etc…) personales durante el desarrollo de la jornada laboral efectiva. La empresa adjudicataria establecerá un procedimiento en los 15 días posteriores a la firma del contrato, donde se recoja el protocolo de actuación y comunicaciones de emergencias personales, que deberá ser aprobado por la dirección de la instalación.

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), contrato de confidencialidad de los datos de carácter personal, establecer todas aquellas medidas de seguridad necesarias que afecten en el tratamiento de datos de carácter personal, así como toda cuanta normativa y regulación establezca **Turismo y Deporte de Andalucía** o legalmente sea de aplicación.

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

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

Penalidades

Las incidencias, incumplimientos parciales o cumplimientos defectuosos de las obligaciones previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en la oferta de la empresa adjudicataria y en el contrato podrán dar lugar a la imposición de penalidades, sin perjuicio de la posibilidad de resolución contractual cuando la entidad de los incumplimientos, su reiteración o sus consecuencias así lo justifiquen.

Las penalidades tendrán carácter proporcional a la gravedad del incumplimiento, al perjuicio causado, a la reiteración de la conducta, a la intencionalidad, a la diligencia observada por la empresa adjudicataria para corregir la incidencia, a la afectación del servicio y al impacto ocasionado sobre las personas usuarias o sobre Turismo y Deporte de Andalucía.

A efectos de graduación, los incumplimientos se clasificarán en leves, graves y muy graves.

1. Incumplimientos leves

Se considerarán incumplimientos leves aquellos que, sin impedir la prestación del servicio ni causar un perjuicio relevante a Turismo y Deporte de Andalucía o a las personas usuarias, supongan una ejecución irregular, incompleta o defectuosa de las obligaciones contractuales.

Tendrán la consideración de incumplimientos leves, entre otros, los siguientes:

a) La impuntualidad aislada del personal adscrito al servicio, siempre que no afecte de forma relevante a la apertura, cierre, atención a usuarios o continuidad del servicio.
b) La ausencia puntual e injustificada del personal adscrito al servicio, cuando sea corregida de forma inmediata por la empresa adjudicataria y no llegue a impedir la prestación del servicio.
c) Los errores menores en la atención, información u orientación a usuarios, gestión de reservas, control de accesos, tramitación administrativa, gestión de objetos perdidos, recogida de datos o uso de aplicaciones y herramientas de gestión.
d) La falta de diligencia leve en la entrega, recepción, custodia, control o comunicación de incidencias relativas al material deportivo o equipamiento de la instalación cuyo uso o supervisión corresponda al personal adscrito al servicio.
e) El incumplimiento puntual de las normas de uniformidad, identificación personal, imagen o presencia exigidas para el personal adscrito al servicio.
f) Los malos modos, actitudes poco colaborativas o falta de la debida corrección en el trato con usuarios, personal de la instalación, compañeros o representantes de Turismo y Deporte de Andalucía, siempre que no revistan especial gravedad.
g) Los retrasos menores en la entrega de partes diarios, comunicaciones, memorias, informes, documentación o materiales exigidos en los pliegos o requeridos por la Dirección de la instalación.

h) Los descuidos en el apagado o encendido de alumbrado, climatización, equipos, grifos, cierres, accesos o cualesquiera otros elementos de la instalación, siempre que no causen perjuicio relevante ni riesgo para personas o bienes.
i) El uso inadecuado, no grave, de los medios materiales, aplicaciones, dispositivos, sistemas de comunicación o equipamiento puesto a disposición del servicio.
j) La falta de comunicación puntual de incidencias ordinarias, anomalías o desperfectos apreciados durante la prestación del servicio.
k) La falta de respuesta inmediata del equipo de coordinación o de su suplente ante incidencias ordinarias de la ejecución del contrato, siempre que no impida la continuidad del servicio ni cause perjuicio relevante.
l) El incumplimiento puntual, no esencial y subsanable de instrucciones ordinarias de organización del servicio comunicadas por la Dirección de la instalación.
m) La negligencia leve en la prestación del servicio, siempre que no cause detrimento importante en la atención a usuarios, en el funcionamiento de la instalación o en los objetivos del contrato.

2. Incumplimientos graves

Se considerarán incumplimientos graves aquellos que afecten de forma relevante a la correcta prestación del servicio, a la continuidad de la atención a usuarios, a la organización del personal, a la coordinación con la instalación, al cumplimiento de las obligaciones documentales, laborales, de seguridad, sostenibilidad o confidencialidad, o que supongan reiteración de incumplimientos leves.

Tendrán la consideración de incumplimientos graves, entre otros, los siguientes:

a) La reiteración de la misma falta leve al menos dos veces en el plazo de un mes, siempre que haya mediado advertencia o requerimiento previo cuando resulte procedente.
b) La comisión de tres faltas leves en el plazo de un año.
c) La falta de cobertura inmediata de ausencias, bajas o incomparecencias del personal adscrito al servicio cuando ello afecte a la continuidad, calidad o normal funcionamiento de la prestación.
d) El incumplimiento reiterado de los horarios establecidos, de los turnos asignados o de las instrucciones de organización del servicio comunicadas por la Dirección de la instalación.
e) La falta de prestación del servicio, total o parcial, sin causa justificada, cuando no tenga la entidad suficiente para ser considerada muy grave.
f) La adscripción al servicio de personal que no reúna los requisitos mínimos de formación, experiencia, cualificación, capacitación, idioma, habilitación o conocimientos exigidos en el PPT para la modalidad correspondiente.
g) La falta de disponibilidad efectiva del equipo de coordinación, la falta de interlocución adecuada con la Dirección de la instalación o el incumplimiento relevante de las obligaciones de coordinación, seguimiento, reorganización del personal, comunicación de incidencias o asistencia a reuniones.
h) La no aportación, aportación incompleta o retraso relevante en la entrega de la Programación Técnica, manual del personal de atención, protocolos, organigrama, flujograma, programa de formación, memorias mensuales, partes diarios, documentación laboral, documentación de seguimiento o cualquier otra documentación exigida en los pliegos o requerida durante la ejecución del contrato.
i) La falta de dotación, reposición, disponibilidad o funcionamiento de los medios materiales, dispositivos, teléfonos, ordenadores, conexión de datos, auriculares, intercomunicadores, aplicaciones, uniformidad u otros recursos que deba aportar la empresa adjudicataria para la correcta ejecución del contrato.
j) La comisión puntual de irregularidades en la gestión de cobros, pagos, reservas, inscripciones, tarifas, importes o medios de pago autorizados por Turismo y Deporte de Andalucía.
k) La propuesta, exigencia o cobro a los usuarios de importes, tarifas, percepciones o contraprestaciones no autorizadas por Turismo y Deporte de Andalucía.
l) La suplantación de identidad en el acceso a aplicaciones, sistemas de gestión, dispositivos, registros de jornada o herramientas de control establecidas para la prestación del servicio.
m) La manipulación, alteración o falseamiento de registros de jornada, partes de servicio, datos de presencia, datos de actividad, incidencias, indicadores, documentación de seguimiento o información relativa a la ejecución del contrato.

n) La falta de colaboración, obstrucción o resistencia injustificada a las funciones de supervisión, fiscalización, control o seguimiento del contrato por parte de Turismo y Deporte de Andalucía.
o) El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad, sigilo, protección de datos o uso adecuado de la información conocida con ocasión de la prestación del servicio, cuando no tenga carácter muy grave.
p) El uso no autorizado de equipos, aplicaciones, sistemas, dispositivos, redes, instalaciones o recursos de Turismo y Deporte de Andalucía.
q) El incumplimiento de las obligaciones laborales, salariales, de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales, coordinación de actividades empresariales, formación obligatoria del personal o cualesquiera otras obligaciones sociales o laborales vinculadas a la ejecución del contrato, cuando no tenga carácter muy grave.
r) La realización de actos que causen perjuicio a la imagen, reputación o intereses de Turismo y Deporte de Andalucía.
s) El incumplimiento relevante de las obligaciones relativas a calidad del servicio, atención a usuarios, satisfacción, recogida y tratamiento de indicadores, CRM, encuestas, protocolos de atención o mejora de la experiencia de cliente.
t) El incumplimiento relevante de los protocolos, medidas o instrucciones en materia de sostenibilidad ambiental, reducción de emisiones, reducción o eliminación del uso de papel, uso responsable de recursos o cualesquiera otras políticas ambientales establecidas por Turismo y Deporte de Andalucía durante la ejecución del contrato.
u) El incumplimiento no esencial, parcial o subsanable de los compromisos ofertados por la empresa adjudicataria, cuando afecte a la ejecución del contrato sin comprometer gravemente la prestación ni haber sido determinante de la adjudicación.
v) El incumplimiento relevante de los protocolos de actuación y comunicación ante incidencias o emergencias personales durante la jornada laboral efectiva, siempre que no genere riesgo grave para personas, bienes o instalaciones.

3. Incumplimientos muy graves

Se considerarán incumplimientos muy graves aquellos que impidan o comprometan gravemente la prestación del servicio, generen riesgo para las personas, ocasionen un perjuicio muy relevante a Turismo y Deporte de Andalucía o a las personas usuarias, supongan fraude, incumplimiento esencial del contrato o reiteración de incumplimientos graves.

Tendrán la consideración de incumplimientos muy graves, entre otros, los siguientes:

a) La reiteración de la misma falta grave al menos dos veces en el plazo de un mes, siempre que haya mediado advertencia o requerimiento previo cuando resulte procedente.
b) La comisión de tres faltas graves en el plazo de un año.
c) La prestación defectuosa, irregular, manifiesta y reiterada del servicio cuando cause un perjuicio grave a las personas usuarias, a la instalación o a Turismo y Deporte de Andalucía.
d) El abandono, paralización o cese de la prestación del servicio sin causa justificada, salvo fuerza mayor o supuesto legalmente amparado.
e) La falta de adscripción del personal necesario para ejecutar el contrato en los términos previstos en los pliegos, cuando impida o comprometa gravemente la continuidad del servicio.
f) El incumplimiento generalizado o esencial de los requisitos de cualificación, formación, capacitación, experiencia, idioma, habilitación o aptitud exigidos al personal adscrito al servicio.
g) El fraude en la prestación del servicio, incluyendo la utilización de medios personales o materiales distintos de los comprometidos cuando ello afecte de forma sustancial a la ejecución del contrato.
h) La comisión sistemática de irregularidades en la gestión de cobros, pagos, reservas, inscripciones, tarifas, importes o medios de pago autorizados.
i) Las actuaciones u omisiones que pongan en peligro la integridad física de usuarios, trabajadores, personal de la instalación o terceros.
j) Las ofensas verbales o físicas, amenazas, coacciones, trato vejatorio, discriminatorio o gravemente irrespetuoso hacia usuarios, trabajadores, personal de la instalación o representantes de Turismo y Deporte de Andalucía.

k) El incumplimiento grave de las normas de prevención de riesgos laborales, planes de emergencia, evacuación, primeros auxilios, coordinación de actividades empresariales o seguridad y salud, cuando genere riesgo para personas o bienes.
l) El incumplimiento grave de las obligaciones de confidencialidad, protección de datos, seguridad de la información, uso de aplicaciones, credenciales, dispositivos o sistemas de Turismo y Deporte de Andalucía, especialmente cuando produzca cesión indebida, pérdida, acceso no autorizado o utilización de datos para fines distintos de los contractuales.
m) La dedicación de las instalaciones, medios o recursos vinculados al contrato a usos distintos de los previstos o no autorizados por Turismo y Deporte de Andalucía.
n) La negativa injustificada del personal adscrito al servicio a participar en los programas, cursos o acciones de formación, capacitación o actualización que resulten obligatorios para la correcta ejecución del contrato.
o) El incumplimiento grave del protocolo de actuación y comunicaciones ante incidencias o emergencias personales durante la jornada laboral efectiva, cuando afecte al normal desarrollo del servicio o a la seguridad de personas o instalaciones.
p) El deterioro grave, injustificado o reiterado de los niveles de calidad, atención, satisfacción de usuarios, indicadores de seguimiento o resultados vinculados a los sistemas de evaluación establecidos por Turismo y Deporte de Andalucía.
q) El incumplimiento de los criterios de adjudicación, compromisos ofertados o mejoras asumidas por la empresa adjudicataria, cuando hayan sido determinantes de la adjudicación, constituyan una obligación esencial o tengan incidencia relevante en la correcta ejecución del contrato.
r) El incumplimiento grave, reiterado o esencial de los protocolos, medidas o instrucciones en materia de sostenibilidad ambiental, reducción de emisiones, reducción o eliminación del uso de papel, uso responsable de recursos o cualesquiera otras políticas ambientales establecidas por Turismo y Deporte de Andalucía durante la ejecución del contrato, cuando produzca un perjuicio relevante o afecte sustancialmente a los objetivos del contrato.
s) El incumplimiento o los retrasos reiterados en el pago de los salarios, así como la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas del convenio colectivo aplicable, cuando dicho incumplimiento sea grave y doloso, conforme a lo previsto en la Ley de Contratos del Sector Público.
t) El incumplimiento de las obligaciones relativas a la subrogación del personal adscrito al servicio, cuando resulten aplicables conforme al PCAP, al convenio colectivo, a la documentación del expediente o a la normativa vigente.
u) El incumplimiento de la obligación de facilitar información veraz, completa, actualizada y suficiente sobre el personal a subrogar, en los términos establecidos en el artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público, en el PCAP y en la documentación contractual.
v) La ocultación, inexactitud relevante, manipulación o falta de actualización de la información laboral facilitada sobre el personal adscrito al servicio o sobre el personal susceptible de subrogación, cuando pueda afectar a la correcta preparación de la licitación, a la igualdad entre licitadores, al cálculo de costes laborales o a la ejecución del contrato.

4. Procedimiento para la imposición de penalidades

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, previa audiencia de la empresa adjudicataria.

En la propuesta de imposición de penalidad deberán identificarse los hechos constitutivos del incumplimiento, su calificación como leve, grave o muy grave, la obligación contractual incumplida, el lote o lotes afectados, en su caso, y los criterios tenidos en cuenta para determinar la cuantía concreta de la penalidad.

Las penalidades serán inmediatamente ejecutivas y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse a la empresa adjudicataria o sobre la garantía que, en su caso, se hubiera constituido, cuando no puedan deducirse de dichos pagos, de conformidad con lo previsto en la Ley de Contratos del Sector Público.

La imposición de una penalidad no eximirá a la empresa adjudicataria de la obligación de subsanar el incumplimiento detectado, corregir sus efectos y adoptar las medidas necesarias para evitar su reiteración.

5. Cuantía de las penalidades

a) Los incumplimientos leves podrán dar lugar a apercibimiento o a la imposición de una penalidad de hasta el 1,5 % del precio del contrato o, en su caso, del lote afectado, IVA excluido.

b) Los incumplimientos graves podrán dar lugar a la imposición de una penalidad de entre el 1,51 % y el 3,5 % del precio del contrato o, en su caso, del lote afectado, IVA excluido.

c) Los incumplimientos muy graves podrán dar lugar a la imposición de una penalidad de entre el 3,51 % y el 5 % del precio del contrato o, en su caso, del lote afectado, IVA excluido.

Cuando un mismo hecho pudiera ser subsumible en varios tipos de incumplimiento, se impondrá únicamente la penalidad correspondiente al incumplimiento de mayor gravedad, evitando duplicidades sancionadoras por los mismos hechos.

Para la determinación concreta de la penalidad se atenderá, en todo caso, a la gravedad del incumplimiento, el perjuicio causado, la reiteración, la intencionalidad, la diligencia de la empresa adjudicataria en la subsanación, la afectación al servicio y el impacto sobre las personas usuarias o sobre Turismo y Deporte de Andalucía.

El importe total de las penalidades impuestas no podrá superar el 50 % del precio del contrato o, en su caso, del lote afectado, IVA excluido.

Las penalidades se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que deban abonarse a la empresa adjudicataria o, cuando no puedan deducirse de dichos pagos, sobre la garantía que, en su caso, se hubiera constituido.

6. Compatibilidad con otras consecuencias contractuales

La imposición de penalidades será compatible con la exigencia de indemnización por daños y perjuicios cuando proceda, así como con la obligación de subsanar el incumplimiento detectado.

Asimismo, cuando por su gravedad, reiteración o efectos el incumplimiento pudiera constituir causa de resolución contractual, Turismo y Deporte de Andalucía podrá iniciar el procedimiento correspondiente, sin perjuicio de las penalidades que, en su caso, pudieran imponerse.

Cuando del incumplimiento pudiera derivarse una perturbación grave del servicio, Turismo y Deporte de Andalucía podrá adoptar las medidas previstas en la Ley de Contratos del Sector Público y en los pliegos que rijan la contratación, previa tramitación del procedimiento que resulte procedente.

Contrato reservado DA 4ª LCSP: No

En atención a la naturaleza del contrato, cuyo objeto consiste en la prestación de servicios auxiliares y de atención al cliente en instalaciones deportivas de alta complejidad funcional y elevado volumen de usuarios, se requiere una organización técnica y operativa especializada, así como personal con formación específica en atención al cliente, gestión deportiva, herramientas digitales, idiomas, protocolos de seguridad y primeros auxilios. Asimismo, la ejecución del contrato implica la utilización de sistemas tecnológicos de gestión, CRM, control de accesos, plataformas digitales y procedimientos avanzados de coordinación operativa, así como la prestación continuada del servicio en amplias franjas horarias, con capacidad de respuesta inmediata ante incidencias y cobertura permanente de puestos críticos. Adicionalmente, determinados perfiles exigidos, como los vinculados al ámbito del golf, requieren conocimientos técnicos especializados y experiencia

acreditada en normativa y operativa deportiva específica. Estas prestaciones exceden de las actividades que, de forma habitual, desarrollan los centros especiales de empleo de iniciativa social o las empresas de inserción, siendo además limitada la existencia en el mercado de entidades de este tipo con la solvencia técnica, organizativa y de medios necesaria para garantizar la correcta ejecución del servicio en las condiciones exigidas. En consecuencia, la reserva del contrato podría restringir la concurrencia y comprometer la continuidad, calidad y seguridad en la prestación del servicio, por lo que no resulta procedente su configuración como contrato reservado, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de reserva en aquellos contratos cuya naturaleza sí resulte compatible.

4. DESGLOSE DEL PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN PREVISTO

El presente contrato tiene un Presupuesto Base de Licitación de TRES MILLONES TREINTA NUEVE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y UN EUROS CON VEINTIDÓS CÉNTIMOS DE EURO **(3.039.481,22 €)**, IVA incluido. Atendiendo a lo indicado en el artículo 100.2 de la LCSP, el citado presupuesto se desglosa según se señala a continuación:

Lote 1. Instalaciones Deportivas de Sevilla (CEAR y La Cartuja)

Concepto		Importe (€)
1.	Costes directos	16,50 €
2	Costes Indirectos	2,98 €
3 (1+2)	Total costes (CD+CI)	566.307,53 €
4	Costes de estructuras	16.989,23 €
5	Beneficio Industrial	45.304,60 €
6 (3+4+5)	Presupuesto ejecución	628.601,35 €
7	Duración	2,00 €
8 (6x7)	Total Presupuesto Ejecución	1.257.202,71 €
9	IVA	264.012,57 €
10 (8+9)	Presupuesto base de Licitación	1.521.215,28 €

Número de horas:

	AÑOS			
	2026	**2027**	**2028**	Total
Horas	21.450	28.955	7.730	58.135

Duración: 2 años

Los costes directos contemplados en la determinación del presupuesto base de licitación son los siguientes:

Costes Directos:

Se establece en base al convenio actualizado de referencia, I Convenio colectivo de ámbito autonómico de Andalucía del sector de Contratos públicos de Servicios Deportivos (Código de convenio número 71103655012025); los diferentes costes directos durante la duración del contrato.

	% Jornada Laboral	S.B	P. Extras	Est. Absentis	S.S Social	Total	Horas Anual	Año	Precio/hora
Modalidad Serv Aux	**100**	**17.045,43 €**	**2.840,92 €**	**397,73 €**	**6.896,59 €**	**26.782,94 €**	**1680**	**2026**	**15,94 €**
	100	**17.556,89 €**	**2.926,14 €**	**409,66 €**	**7.103,51 €**	**27.586,54 €**	**1680**	**2027**	**16,42 €**
	100	**18.083,60 €**	**3.013,93 €**	**421,95 €**	**7.316,62 €**	**28.414,15 €**	**1657**	**2028**	**17,15 €**

		2026	2027	2028	Media
	Costes Directos precio/hora	15,94 €	16,42 €	17,15 €	**16,50 €**

Costes Indirectos:

Se establecen los siguientes costes indirectos asociados a la necesidad y requisitos del servicio:

	Sumatorio Indirectos		**2,98 €**					
	Coordinación		1,93 €					
	Contingencias		0,52 €	30000				
	Material equip. deportivo		0,17 €	10000				
	Reconoc. Médico		0,08 €	4930				
	Uniformidad		0,15 €	8700				
	Comun. Acceso		0,12 €	7200				
	% Jornada Laboral	S.B	P. Extras	S.S Social	Total	Horas Anual	Año	Cost Est.Servicio
Coordinación	**100**	**17.439,24 €**	**2.906,54 €**	**6.917,57 €**	**27.263,35 €**	**1680**	**2026**	**13.631,67 €**
	100	**17.962,42 €**	**2.993,73 €**	**7.125,09 €**	**28.081,24 €**	**1680**	**2027**	**28.081,24 €**
	100	**18.501,29 €**	**3.083,54 €**	**7.338,84 €**	**28.923,67 €**	**1657**	**2028**	**14.461,84 €**
			2026	2027	2028	**CI**		
			13.631,67 €	28.081,24 €	14.461,84 €	**0,97 €**		

Al tratarse de 2 instalaciones en Sevilla, se considera 1 coordinador por instalación.

Lote 2. Ciudad Deportiva Javier Imbroda

Concepto		**Importe (€)**
1	Costes directos	16,50 €
2	Costes Indirectos	2,67 €
3 (1+2)	Total costes (CD+CI)	390.173,12 €
4	Costes de estructuras	11.705,19 €
5	Beneficio Industrial	31.213,85 €
6 (3+4+5)	Presupuesto ejecución	433.092,17 €
7	Duración	2,00 €
8 (6x7)	Total Presupuesto Ejecución	866.184,33 €
9	IVA	181.898,71 €
10 (8+9)	Presupuesto base de Licitación	1.048.083,05 €

Número de horas:

	AÑOS			
	2026	**2027**	**2028**	Total
Horas	15.307	20.307	5.089	40.703

Duración: 2 años

Los costes directos contemplados en la determinación del presupuesto base de licitación son los siguientes:

Costes Directos:

Se establece en base al convenio actualizado de referencia, I Convenio colectivo de ámbito autonómico de Andalucía del sector de Contratos públicos de Servicios Deportivos (Código de convenio número 71103655012025); los diferentes costes directos durante la duración del contrato.

	% Jornada Laboral	S.B	P. Extras	Est. Absentis	S.S Social	Total	Horas Anual	Año	Precio/hora
Modalidad Serv Aux	**100**	**17.045,43 €**	**2.840,92 €**	**397,73 €**	**6.896,59 €**	**26.782,94 €**	**1680**	**2026**	**15,94 €**
	100	**17.556,89 €**	**2.926,14 €**	**409,66 €**	**7.103,51 €**	**27.586,54 €**	**1680**	**2027**	**16,42 €**
	100	**18.083,60 €**	**3.013,93 €**	**421,95 €**	**7.316,62 €**	**28.414,15 €**	**1657**	**2028**	**17,15 €**
			2026	2027	2028	**Media**			
	Costes Directos precio/hora		15,94 €	16,42 €	17,15 €	**16,50 €**			

Costes Indirectos:

Se establecen los siguientes costes indirectos asociados a la necesidad y requisitos del servicio:

	Sumatorio Indirectos		**2,67 €**					
	Coordinación		1,38 €					
	Contingencias		0,74 €	30000				
	Material equip. deportivo		0,19 €	7000				
	Reconoc. Médico		0,09 €	3570				
	Uniformidad		0,15 €	6300				
	Comun. Acceso		0,12 €	4800				
	% Jornada Laboral	S.B	P. Extras	S.S Social	Total	Horas Anual	Año	Cost Est.Servicio
Coordinación	**100**	**17.439,24 €**	**2.906,54 €**	**6.917,57 €**	**27.263,35 €**	**1680**	**2026**	**13.631,67 €**
	100	**17.962,42 €**	**2.993,73 €**	**7.125,09 €**	**28.081,24 €**	**1680**	**2027**	**28.081,24 €**
	100	**18.501,29 €**	**3.083,54 €**	**7.338,84 €**	**28.923,67 €**	**1657**	**2028**	**14.461,84 €**
			2026	2027	2028	**CI**		
			13.631,67 €	28.081,24 €	14.461,84 €	**1,38 €**		

Lote 3. Ciudad Deportiva de Huelva

Concepto		**Importe (€)**
1	Costes directos	16,50 €
2	Costes Indirectos	4,68 €
3 (1+2)	Total costes (CD+CI)	175.036,45 €
4	Costes de estructuras	5.251,09 €
5	Beneficio Industrial	14.002,92 €
6 (3+4+5)	Presupuesto ejecución	194.290,46 €
7	Duración	2,00 €
8 (6x7)	Total Presupuesto Ejecución	388.580,91 €
9	IVA	81.601,99 €
10 (8+9)	Presupuesto base de Licitación	470.182,90 €

Número de horas:

	AÑOS			
	2026	**2027**	**2028**	Total
Horas	3.432	10.174	2.920	16.526

Duración: 2 años

Los costes directos contemplados en la determinación del presupuesto base de licitación son los siguientes:

Costes Directos:

Se establece en base al convenio actualizado de referencia, I Convenio colectivo de ámbito autonómico de Andalucía del sector de Contratos públicos de Servicios Deportivos (Código de convenio número 71103655012025); los diferentes costes directos durante la duración del contrato.

	% Jornada Laboral	S.B	P. Extras	Est. Absentis	S.S Social	Total	Horas Anual	Año	Precio/hora
Modalidad Serv Aux	**100**	**17.045,43 €**	**2.840,92 €**	**397,73 €**	**6.896,59 €**	**26.782,94 €**	**1680**	**2026**	**15,94 €**
	100	**17.556,89 €**	**2.926,14 €**	**409,66 €**	**7.103,51 €**	**27.586,54 €**	**1680**	**2027**	**16,42 €**
	100	**18.083,60 €**	**3.013,93 €**	**421,95 €**	**7.316,62 €**	**28.414,15 €**	**1657**	**2028**	**17,15 €**
			2026	2027	2028	**Media**			
	Costes Directos precio/hora		15,94 €	16,42 €	17,15 €	**16,50 €**			

Costes Indirectos:

Se establecen los siguientes costes indirectos asociados a la necesidad y requisitos del servicio:

	Sumatorio Indirectos		**4,68 €**					
	Coordinación		3,40 €					
	Contingencias		0,61 €	10000				
	Material equip. deportivo		0,30 €	5000				
	Reconoc. Médico		0,08 €	1360				
	Uniformidad		0,15 €	2400				
	Comun. Acceso		0,15 €	2400				
	% Jornada Laboral	S.B	P. Extras	S.S Social	Total	Horas Anual	Año	Cost Est.Servicio
Coordinación	**100**	**17.439,24 €**	**2.906,54 €**	**6.917,57 €**	**27.263,35 €**	**1680**	**2026**	**13.631,67 €**
	100	**17.962,42 €**	**2.993,73 €**	**7.125,09 €**	**28.081,24 €**	**1680**	**2027**	**28.081,24 €**
	100	**18.501,29 €**	**3.083,54 €**	**7.338,84 €**	**28.923,67 €**	**1657**	**2028**	**14.461,84 €**
			2026	2027	2028	**CI**		
			13.631,67 €	28.081,24 €	14.461,84 €	**3,40 €**		

FUENTES EXTERNAS Y REFERENCIAS DE MERCADO

La determinación de los costes directos de personal se basa estrictamente en el I Convenio Colectivo de ámbito autonómico de Andalucía del sector de Contratos públicos de Servicios Deportivos, publicado en el BOJA nº 201 de 20/10/2025.

2.1. Clasificación Profesional y Salarios

De acuerdo con la estructura del servicio, el personal se encuadra principalmente en el Grupo 4, Nivel I (Servicios Auxiliares/Control de Accesos). Las tablas salariales para el periodo de vigencia del contrato (2026-2028) establecen los siguientes parámetros:

Año	Salario Base (Anual)	Pagas Extras	Jornada Anual (Horas)
2026	17.045,43 €	2.840,92 €	1.680 h
2027	17.556,89 €	2.926,14 €	1.680 h
2028	18.083,60 €	3.013,93 €	1.657 h

3. Desglose de Costes Directos e Indirectos

En cumplimiento del artículo 100.2 de la LCSP, se detalla el desglose de los costes considerados para la fijación del precio:

3.1. Costes Directos de Personal (Media Lotes)

El coste directo por hora se ha calculado integrando el Salario Base, Pagas Extras, Plus de Absentismo estimado y las cotizaciones a la Seguridad Social (estimadas en un 32,5% aprox.):

•Coste Directo Hora 2026: 15,94 €
•Coste Directo Hora 2027: 16,42 €
•Coste Directo Hora 2028: 17,15 €
•Media del periodo: 16,50 €/hora

3.2. Costes Indirectos y Otros Gastos

Se han imputado costes necesarios para la correcta ejecución del servicio, que incluyen:

•Coordinación y Estructura: Supervisión técnica del servicio.
•Uniformidad y Material: Equipamiento necesario según la Memoria Justificativa.
•Prevención de Riesgos: Reconocimientos médicos y formación obligatoria.
•Contingencias: Margen para imprevistos operativos.

Concepto	Lote 1 (IIDD Sevilla)	Lote 2 (CDJI)	Lote 3 (CDH)
Coste Directo/Hora	16,50 €	16,50 €	16,50 €
Coste Indirecto/Hora	2,98 €	2,67 €	4,68 €
Total Costes (CD+CI)	19,48 €	19,17 €	21,18 €

4. Justificación del Presupuesto Base de Licitación

El presupuesto se ha configurado sumando a los costes totales (CD+CI) los Gastos Generales (3%) y el Beneficio Industrial (8%), resultando en los siguientes precios de licitación por hora (sin IVA):

•Lote 1: 21,63 €/hora
•Lote 2: 21,28 €/hora
•Lote 3: 23,51 €/hora

4.1. Referencias de Mercado y Licitaciones Similares

El precio medio resultante de 22,14 €/hora (sin IVA) se alinea con las licitaciones actuales en el sector de servicios auxiliares y deportivos en Andalucía para 2025-2026, donde los precios de mercado oscilan entre los 19,50 € y 23,00 €/hora tras la entrada en vigor del nuevo convenio autonómico.

La aplicación del nuevo convenio (Código 71103655012025) supone un incremento necesario respecto a contratos anteriores que se regían por el Convenio Estatal de Instalaciones Deportivas, garantizando así la estabilidad laboral y la calidad del servicio público.

5. DISPONIBILIDAD Y RESERVA DE CRÉDITO:

El Director responsable PAIF de los trabajos objeto del contrato que suscribe la presente memoria acredita la existencia de crédito y su reserva para llevar a cabo la licitación solicitada por importe total de **3.039.481,22 €** IVA incluido con la generación y codificación en el ERP-Navision del expediente de contratación EC26T-00135, según el siguiente detalle de anualidades:

ANUALIDAD	PROYECTO	LOTE	TOTAL
2026	PRY2026-8032	3	97.644,18
	PRY2026-8034	2	394.148,03
	PRY2026-8035	1	178.835,33
	PRY2026-8036	1	382.535,65
2027	PRY2027-8032	3	289.461,51
	PRY2027-8034	2	522.895,67
	PRY2027-8035	1	241.086,14
	PRY2027-8036	1	516.468,52
2028	PRY2028-8032	3	83.077,21
	PRY2028-8034	2	131.039,34

	PRY2028-8035	1	68.087,25
	PRY2028-8036	1	134.202,39

6. PLAZO DE EJECUCIÓN Y POSIBLES PRÓRROGAS PREVISTAS

El plazo de ejecución del contrato es de 24 meses. Se prevén 2 prórrogas con una duración de 6 meses cada una.

7. CAUSAS DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

No aplica

8. DESCRIPCIÓN DE LOTES O JUSTIFICACIÓN, EN SU CASO, DE NO DIVIDIR EN LOTES

División en Lotes

x	SI

Nº Lote	Descripción	Importe (€, IVA no incl.)
1	Instalaciones Deportivas de Sevilla	1.257.202,71 Euros
2	Ciudad Deportiva Javier Imbroda	866.184,33 Euros
3	Ciudad Deportiva de Huelva	388.580,91 Euros

9. PROPUESTA DE CRITERIOS DE SOLVENCIA Y ADJUDICACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

9.1 Los criterios de solvencia económica y técnica serán los establecidos en los Pliegos de Cláusulas Particulares.

9.2 Los criterios de adjudicación son los siguientes:

Los criterios de adjudicación están basados en un 55% de valor a la calidad mediante análisis con juicios de valor, y un 45% para criterios objetivos valorables mediante fórmulas relacionados con el precio.

Se escoge este reparto, porque la complejidad de cómo aplicar los servicios a contratar, y el detalle de los mismos, forman un universo plural, en el que las fórmulas a emplear por cada interesado son tan amplias que prácticamente es imposible que coincidan, jugándose además con la combinación de equipamientos, recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, y formas de ejecución técnica en el cumplimiento de objetivos, que una valoración objetiva mediante fórmulas matemáticas resulta literalmente imposible.

a) Criterios de adjudicación por aplicación de un juicio técnico de valor

Propuesta técnica: 55%. Se **valorará POR LOTE,** con un máximo de 55 puntos, según la estructura del **Anexo Proposición Técnica.** Se considerarán APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES aquellas ofertas que alcancen 27,5 puntos de los **55 puntos máximos** posibles de la proposición técnica conforme a los siguientes criterios:

1. Criterios de adjudicación por aplicación de juicio técnico de valor:

A. Análisis de la instalación, servicios y perfiles de clientes. Hasta 5 puntos.
Se valorará la calidad del análisis realizado por el licitador sobre la instalación objeto del lote, sus servicios, actividades, espacios, equipamientos y principales perfiles de clientes o usuarios. Para la

valoración de este criterio se tendrá en cuenta la identificación de los servicios y espacios vinculados a la instalación, el análisis de los perfiles de clientes actuales, potenciales y nuevos usuarios, la relación entre dichos perfiles y las necesidades de atención, así como el grado de adaptación del análisis a la realidad específica del lote.

B. Propuesta de procedimientos para la ejecución del servicio de atención al cliente. Hasta 12,5 puntos.
Se valorará la calidad, claridad y aplicabilidad de la propuesta de procedimientos para la correcta ejecución de las funciones y tareas atribuidas al personal de atención al cliente en espacios no deportivos. Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta la identificación de funciones y tareas, la claridad de los procedimientos propuestos, el desglose de actuaciones según periodicidad diaria, semanal, quincenal y mensual, la adecuación de dichos procedimientos a la mejor experiencia del cliente y los mecanismos de coordinación, seguimiento y control previstos.

C. Modelo de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente. Hasta 15 puntos.
Se valorará la calidad de la propuesta global de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente en la instalación correspondiente, considerando los distintos perfiles de clientes y públicos objetivo. Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta la definición del modelo de atención propuesto, su adecuación a los distintos perfiles de clientes, la coherencia entre actuaciones, objetivos y necesidades de la instalación, la priorización razonada de actuaciones según impacto y esfuerzo de implantación, la posible incorporación de herramientas de análisis o representación y la viabilidad práctica de la propuesta.

D. Organización de recursos personales, medios materiales y herramientas de apoyo. Hasta 15 puntos.
Se valorará la propuesta de organización de los recursos personales, medios materiales, equipamientos y herramientas tecnológicas vinculadas a la prestación del servicio, teniendo en cuenta las características específicas de la instalación objeto del lote. Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta la adecuación de la distribución de recursos personales a los horarios, servicios y necesidades de atención de la instalación, la organización funcional del equipo, la asignación de tareas y responsabilidades, la coherencia entre recursos disponibles, horas anuales previstas y modelo de servicio propuesto, así como la adecuación de los medios materiales y herramientas de apoyo.

E. Propuesta de interacción presencial y digital con clientes. Hasta 7,5 puntos.
Se valorará la propuesta de interacción entre el servicio presencial de atención al cliente y los canales digitales de información, comunicación, solicitud, compra o relación con los usuarios. Para la valoración de este criterio se tendrá en cuenta la integración entre atención presencial y canales digitales, la adecuación de los canales propuestos a los distintos perfiles de clientes, la mayor de la información y experiencia del usuario, la coherencia con los servicios y características de la instalación, la definición de objetivos e impacto esperado y la viabilidad de implantación y seguimiento de las acciones propuestas.

Todas las ofertas que alcancen los 27,5 puntos pasarán a la fase de valoración económica.
Esta valoración será considerada en la suma de las puntuaciones obtenidas junto al resto de apartados.

b) Criterios de adjudicación por aplicación de fórmulas:

Proposición económica (45%): Hasta 45 puntos.

Se asignará la máxima puntuación al importe **euros/hora** más bajo IVA no incluido, puntuando al resto de forma proporcional mediante regla de tres simple inversa, por aplicación de la siguiente fórmula:

$$P_i = P_{max} \cdot \frac{O_{min}}{O_i}$$

Donde:
* P_i = puntuación obtenida por la oferta i
* P_{max} = puntuación máxima del criterio
* O_{min} = menor importe total ofertado
* O_i = importe total de la oferta del licitador i

9.3- Justificación de los criterios de valoración.

En la presente contratación se considera necesario establecer criterios de adjudicación que combinen la valoración técnica con la valoración económica, dado que el objeto del contrato —relativo a la prestación de servicios de atención al cliente en instalaciones deportivas— presenta una importante componente organizativa, funcional y relacional, en la que la calidad del servicio depende directamente de la capacidad de las empresas licitadoras para adaptar su modelo de atención a las características específicas de cada instalación, sus servicios y los distintos perfiles de usuarios. En este sentido, los criterios sometidos a juicio técnico de valor permiten analizar aspectos esenciales como el conocimiento y análisis de la instalación y de sus clientes, la definición de procedimientos operativos, la organización global del servicio, la adecuada distribución de recursos humanos y materiales, así como la integración de la atención presencial con canales digitales de comunicación y relación con los usuarios. Todos estos elementos presentan un marcado carácter cualitativo y estratégico, directamente vinculado a la experiencia del cliente, la calidad de la atención prestada y la correcta ejecución del contrato, requiriendo una valoración técnica especializada que no puede realizarse mediante fórmulas automáticas.

La ponderación otorgada a los criterios técnicos resulta proporcionada a la naturaleza del servicio, en la medida en que la adecuada organización y desarrollo de la atención al cliente constituye un elemento esencial para garantizar la satisfacción de las personas usuarias y la correcta prestación del servicio en instalaciones con diferentes características, servicios y públicos objetivos. Asimismo, el establecimiento de un umbral mínimo de 27,5 puntos sobre 55 en la valoración técnica, conforme a lo previsto en el artículo 146.3 de la Ley de Contratos del Sector Público, tiene por finalidad asegurar que únicamente accedan a la fase de valoración económica aquellas ofertas que alcancen un nivel suficiente de calidad, coherencia y viabilidad. Esta medida resulta adecuada y proporcionada, evitando que ofertas técnicamente insuficientes puedan resultar adjudicatarias exclusivamente por presentar precios reducidos y garantizando que la competencia se produzca entre propuestas solventes y adaptadas a las necesidades reales del servicio.

Por otro lado, el criterio económico, con una ponderación del 45%, responde a la necesidad de garantizar la eficiencia en el uso de los recursos públicos en un contrato en el que, una vez asegurado un nivel adecuado de calidad técnica, el precio constituye un elemento relevante para determinar la oferta más ventajosa. La utilización de una fórmula proporcional inversa permite valorar de manera objetiva, transparente y homogénea las distintas proposiciones económicas, asignando la máxima puntuación a la oferta con el menor importe euros/hora y distribuyendo el resto de manera proporcional, garantizando los principios de igualdad de trato, libre concurrencia y no discriminación.

Asimismo, con el fin de garantizar la viabilidad económica de las ofertas y evitar que bajas excesivas puedan comprometer la correcta ejecución del contrato, especialmente en un servicio intensivo en mano de obra y estrechamente vinculado a la calidad de la atención prestada, se prevé la aplicación de los mecanismos de detección de ofertas anormalmente bajas conforme a lo dispuesto en el artículo 149.2.a) de la Ley de Contratos del Sector Público, aplicando los parámetros establecidos en el artículo 85 del Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. De este modo, se asegura que las ofertas económicas presentadas sean no solo competitivas, sino

también realistas, viables y compatibles con una adecuada prestación del servicio y con el cumplimiento de las obligaciones laborales y organizativas inherentes al contrato.

9.4- Documentación a presentar por los licitadores como oferta técnica.

1. Certificado emitido por la instalación deportiva que justifique haber realizado la visita obligatoria a la instalación/es previa a la presentación de oferta. **IMPORTANTE:** La no incorporación de este certificado en la propuesta técnica, automáticamente descarta la propuesta, que no será evaluada.

2. Memoria técnica específica para el lote al que se licite. Dicha memoria deberá permitir valorar la adecuación, coherencia, viabilidad y calidad de la propuesta de prestación del servicio de atención al cliente en la instalación correspondiente.

   Esta memoria técnica tendrá una extensión máxima de 75 páginas en formato A4. se utilizará la tipografía arial y un tamaño de 10 puntos, el formato de presentación será PDF.

   No se valorará la información incluida mediante hipervínculos o documentación externa.

   La memoria técnica deberá estructurarse, al menos, en los siguientes apartados:

   2.1. Análisis de la instalación, servicios y perfiles de clientes

   El licitador deberá incluir una descripción de los servicios, actividades, espacios, equipamientos y canales de atención vinculados a la instalación objeto del lote, así como una identificación de los principales perfiles de clientes, usuarios potenciales y grupos de demanda.

   Este apartado deberá servir de base para justificar la adecuación de la propuesta técnica a la realidad de la instalación.

   2.2. Propuesta de organización y desarrollo del servicio de atención al cliente.

   El licitador deberá describir su propuesta de organización del servicio de atención al cliente, adaptada a la instalación correspondiente, indicando el modelo de atención propuesto, los objetivos perseguidos, las prioridades de actuación y los mecanismos previstos para mejorar la experiencia de clientes actuales, potenciales y nuevos usuarios.

   Podrán incluirse esquemas, matrices, flujogramas, diagramas, mapas de interacción u otros elementos gráficos que faciliten la comprensión de la propuesta.

   2.3. Manual operativo o propuesta de procedimientos de atención al cliente.

   La oferta deberá incluir una propuesta de procedimientos para la correcta ejecución de las funciones y tareas asociadas al servicio de atención al cliente en espacios no deportivos.

   Dicha propuesta deberá identificar las tareas principales, su periodicidad, los responsables o perfiles implicados y los mecanismos de coordinación, seguimiento y control.

   2.4. Planificación de recursos personales y medios materiales.

   El licitador deberá presentar una propuesta de organización de los recursos personales y de los medios materiales o tecnológicos vinculados al servicio, teniendo en cuenta las horas anuales disponibles previstas en el pliego, los horarios de apertura, los servicios ofertados, los espacios existentes, los perfiles de clientes y las herramientas o aplicaciones disponibles o propuestas.

   2.5. Propuesta de interacción con clientes y canales de comunicación.

La memoria técnica deberá incluir una propuesta de interacción con clientes nuevos, potenciales y existentes, tanto en canales presenciales como digitales.

Esta propuesta podrá contemplar canales de información, atención, solicitud, compra, seguimiento, comunicación, redes sociales u otros medios digitales, siempre que estén vinculados directamente con la mejora de la información, la atención y la experiencia del cliente en la instalación.

10. PARÁMETROS OBJETIVOS PARA CONSIDERAR UNA OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Para considerar una oferta anormalmente baja en los términos del artículo 149.2.a) LCSP se aplicarán los parámetros incluidos en el artículo 85 del Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RD 1098/2001, de 12 de octubre).

Así, se considerarán anormalmente bajas las ofertas o proposiciones que se encuentren en los siguientes casos:

1. Cuando, concurriendo una sola empresa licitadora, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
2. Cuando concurran dos empresas licitadoras, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
3. Cuando concurran tres empresas licitadoras, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas o proposiciones presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media. En cualquier caso, se considerará anormalmente baja, la baja superior a 25 unidades porcentuales.
4. Cuando concurran cuatro o más empresas licitadoras, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas o proposiciones presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas o proposiciones que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas o proposiciones que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas o proposiciones es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas o proposiciones de menor cuantía.

Cuando se identifique una proposición que pueda ser considerada anormalmente baja, Turismo y Deporte de Andalucía seguirá el procedimiento previsto en el art. 149.4, 5, 6, 7 de la LCSP.

11.TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La ejecución del contrato requiere el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta de la persona responsable del tratamiento: Sí

A) Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en el acceso, recogida, consulta, registro, actualización, conservación, gestión y, en su caso, supresión de datos personales necesarios para la prestación de los servicios auxiliares y de atención al cliente en las instalaciones deportivas gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A.

En particular, el tratamiento comprenderá las actuaciones necesarias para la información y atención presencial, telefónica, por correo electrónico, redes sociales u otros canales habilitados; la gestión de altas, inscripciones, abonados, usuarios, reservas de espacios deportivos, actividades, servicios y eventos; la atención inicial de quejas, sugerencias y reclamaciones; la gestión de objetos

perdidos; el control de acceso y uso de las instalaciones; la realización de cobros mediante los medios de pago normalizados; el soporte en aplicaciones, herramientas hardware o software, CRM, plataformas de satisfacción, sistemas de control, partes diarios, incidencias y memorias de seguimiento vinculadas a la ejecución del contrato.

Naturaleza del tratamiento: prestación de servicios auxiliares, atención al cliente, apoyo administrativo, gestión operativa de instalaciones deportivas, control de accesos, gestión de reservas, gestión de usuarios y abonados, tramitación inicial de incidencias, quejas y reclamaciones, seguimiento de la calidad del servicio, uso de herramientas digitales y elaboración de información de seguimiento del contrato.

Finalidad del tratamiento: permitir la correcta ejecución del contrato, garantizar la atención a clientes y personas usuarias de las instalaciones deportivas, gestionar altas, reservas, actividades, servicios, cobros, incidencias, reclamaciones y comunicaciones, así como facilitar el seguimiento, control, evaluación y mejora de la prestación contratada.

Objeto del tratamiento: datos personales de clientes, usuarios, abonados, deportistas, participantes en actividades, personas representantes o de contacto de entidades usuarias, personas interesadas en los servicios, personas que formulen consultas, quejas, sugerencias o reclamaciones, y, en la medida estrictamente necesaria para la ejecución y seguimiento del contrato, personal adscrito por la empresa adjudicataria al servicio.

El personal adscrito por la persona adjudicataria, para proporcionar las prestaciones establecidas en el presente pliego, puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de personas interesadas y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso la persona adjudicataria son:

B) Colectivos y Datos Tratados

Los colectivos de personas interesadas y Datos Personales tratados a las que puede tener acceso la persona adjudicataria son:

Tratamientos y principales colectivos de personas interesadas	**Principales colectivos de personas interesadas**	**Datos Personales del tratamiento a los que se puede acceder**
Gestión de atención al cliente, información, consultas y comunicaciones	Clientes, usuarios, abonados, deportistas, personas interesadas, representantes de clubes, entidades o grupos, acompañantes o personas de contacto	Nombre y apellidos, datos de contacto, teléfono, correo electrónico, datos identificativos básicos, datos relativos a consultas, solicitudes, comunicaciones y preferencias o necesidades manifestadas en relación con los servicios
Gestión de altas, inscripciones, abonados, reservas, actividades y servicios deportivos	Usuarios, abonados, deportistas, participantes en actividades, escuelas, cursos, eventos, reservas de espacios deportivos y servicios de golf	Nombre y apellidos, DNI/NIE u otro identificador cuando proceda, fecha de nacimiento si resulta necesaria, datos de contacto, datos de inscripción, condición de abonado o usuario, actividad o servicio contratado, datos de reserva, historial básico de uso del servicio, autorizaciones o documentación aportada, datos de pertenencia a entidad o grupo cuando proceda
Gestión de cobros y pagos normalizados en la instalación	Clientes, usuarios, abonados, participantes en actividades, reservas o servicios	Datos identificativos, datos del servicio o reserva, importe, justificante o referencia de pago, medio de pago utilizado y datos económicos estrictamente necesarios para la operación, sin que la adjudicataria pueda conservar datos completos de tarjetas u otros instrumentos de pago salvo habilitación expresa y conforme a la normativa aplicable
Gestión de control de accesos, uso de instalaciones, seguridad operativa e incidencias	Usuarios, abonados, deportistas, visitantes, grupos, entidades usuarias, personal adscrito al servicio y personas implicadas en incidencias	Datos identificativos básicos, datos de acceso o presencia, fecha y hora de entrada o uso, instalación o espacio utilizado, incidencias asociadas al uso de las instalaciones, comunicaciones relacionadas con seguridad, orden, aforo, daños, objetos perdidos o incumplimiento de normas
Atención inicial de quejas, sugerencias, reclamaciones	Personas reclamantes, usuarios afectados, abonados, clientes,	Nombre y apellidos, datos de contacto, datos identificativos, hechos comunicados, documentación aportada, datos relativos

y posibles expedientes o incidencias de usuarios	terceros relacionados con la incidencia	a la reclamación, queja, sugerencia o incidencia, y datos necesarios para su tramitación inicial
CRM, satisfacción, indicadores, análisis de datos y seguimiento de calidad	Clientes, usuarios, abonados, participantes, personas interesadas y grupos de interés	Datos identificativos y de contacto, datos de uso de servicios, reservas, actividades, respuestas a encuestas, indicadores de satisfacción, comunicaciones, segmentaciones operativas no sensibles y datos agregados o seudonimizados cuando sea posible
Partes diarios, memorias de seguimiento, coordinación del servicio y control de ejecución contractual	Personal adscrito por la empresa adjudicataria, coordinadores, responsables de la instalación y personal de contacto	Nombre y apellidos, puesto o perfil profesional, datos de contacto profesional, turnos, horas realizadas, altas, bajas, sustituciones, formación, incidencias, acreditaciones o titulaciones necesarias para la prestación, registros de uso de herramientas asignadas y datos estrictamente necesarios para comprobar la correcta ejecución del contrato
Uso de aplicaciones, herramientas digitales, dispositivos, sistemas de identificación y acceso a plataformas	Personal adscrito al servicio, coordinadores y usuarios autorizados	Credenciales, identificadores de usuario, registros de acceso, trazabilidad de operaciones, dispositivo asignado, perfil de permisos, logs de uso y, solo si se implantara previa validación jurídica y de seguridad, datos de autenticación reforzada o biométrica estrictamente necesarios para identificación o acceso

C) Elementos del tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: (márquese lo que proceda):

☒ Recogida / captura de datos
☒ Registro / grabación
☒ Estructuración
☒ Modificación
☒ Conservación / almacenamiento
☒ Extracción / recuperación
☒ Consulta
☐ Cesión
☐ Difusión
☒ Interconexión / cruce, únicamente entre aplicaciones, plataformas o sistemas autorizados por Turismo y Deporte de Andalucía y dentro del alcance del contrato
☒ Cotejo
☒ Limitación
☒ Supresión
☒ Destrucción de copias temporales
☒ Conservación en sus sistemas de información, únicamente cuando sea imprescindible para la prestación contratada y conforme a las instrucciones de Turismo y Deporte de Andalucía
☒ Duplicado
☒ Copia / copias temporales
☒ Copia de seguridad
☒ Recuperación
☒ Otros: gestión de incidencias, generación de partes diarios, elaboración de memorias de seguimiento, trazabilidad de accesos y operaciones en sistemas, seudonimización o anonimización cuando proceda para la elaboración de indicadores o estadísticas de uso y satisfacción.

D) Disposición de los datos al terminar la prestación

Una vez finalice el encargo, la persona adjudicataria debe:

a) Devolver a la persona responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la persona encargada. No obstante, la persona encargada puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

La persona adjudicataria deberá acreditar documentalmente, a requerimiento de Turismo y Deporte de Andalucía, la devolución, borrado, bloqueo o destrucción de los datos, incluidos los existentes en dispositivos móviles, tabletas, ordenadores, aplicaciones, repositorios en la nube, copias temporales, copias de seguridad y documentación en papel que hubiera podido generarse durante la ejecución del contrato.

No obstante, la persona Responsable del Tratamiento podrá requerir a la persona encargada para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Entregar a la persona encargada que designe por escrito la persona responsable del tratamiento, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La entrega debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por la persona encargada. No obstante, la persona encargada puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, la persona encargada debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la persona responsable del tratamiento. No obstante, la persona encargada puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

E) Medidas de seguridad

Los datos deberán protegerse mediante las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar su confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad, evitando accesos no autorizados, pérdida, alteración, comunicación indebida o tratamiento no permitido.

De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, deberán implantarse, al menos, las siguientes medidas:

- Las contempladas en el Esquema Nacional de Seguridad que resulten aplicables.
- Acceso a los datos únicamente por el personal adscrito al contrato, debidamente autorizado y sujeto a deber de confidencialidad.
- Uso de credenciales individuales, perfiles de acceso adecuados y prohibición de compartir usuarios o contraseñas.
- Utilización exclusiva de los dispositivos, aplicaciones, sistemas y canales autorizados por Turismo y Deporte de Andalucía.
- Prohibición de copiar, descargar, conservar o comunicar datos personales fuera de los sistemas o instrucciones autorizadas.
- Custodia segura de la documentación y destrucción segura de copias, borradores o soportes temporales que contengan datos personales.
- Adopción de medidas de protección en dispositivos, comunicaciones, copias de seguridad y recuperación de la información, cuando proceda.
- Notificación inmediata a Turismo y Deporte de Andalucía de cualquier incidente de seguridad o acceso no autorizado.
- Formación e instrucciones al personal adscrito al servicio en materia de protección de datos y seguridad de la información.
- Prohibición de subcontratar tratamientos de datos personales sin autorización previa y por escrito.
- Colaboración con Turismo y Deporte de Andalucía en auditorías, revisiones, ejercicio de derechos de las personas interesadas o requerimientos de la autoridad de control.

La persona adjudicataria no podrá dejar de aplicar ni suprimir dichas medidas salvo aprobación expresa del órgano de contratación. El personal de la persona adjudicataria deberá seguir las instrucciones y medidas de seguridad establecidas por Turismo y Deporte de Andalucía, sin efectuar tratamientos distintos de los definidos.

12. CONCLUSIÓN

Por todo lo anteriormente descrito, se concluye que se hace necesaria la **CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN A CLIENTES EN LAS**

INSTALACIONES DEPORTIVAS GESTIONADAS POR LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURÍSMO Y EL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. por un importe de 3.039.481,22 € IVA incluido.

Sevilla, a 13 de mayo de 2026

Técnicos Responsables:

Director/a Responsable PAIF

Fdo:

Fdo:

Fdo:

Fdo: