

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS Y AUXILIARES EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).**

**Expediente: C101-10AA-0722-0069.**

**Título: Prestación de los servicios deportivos y auxiliares en las Instalaciones Deportivas.**

**Código CPV: 92600000**

**MEMORIA JUSTIFICATIVA**

La rentabilidad en términos deportivos de las Instalaciones Gestionadas por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. hace imprescindible la subcontratación de los servicios deportivos y auxiliares para la organización y desarrollo de las actividades y programas deportivos en:

- Parque Deportivo de La Garza. Linares, Jaén
- Ciudad Deportiva Javier Imbroda. Málaga.
- 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.
- Ciudad Deportiva de Huelva. Huelva.
- Escuela Pública de Golf El Toyo. Almería
- Estadio de la Juventud de Granada. Granada

**PRIMERA.- OBJETO**

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas por las que se ha de regir la contratación de la prestación de los servicios deportivos y auxiliares para organización y desarrollo de las actividades y programas deportivos 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. Parque Deportivo de La Garza, Ctra. La Fernandina, Km. 4.5, 23700 Linares, Jaén
- Lote 2. Ciudad Deportiva Javier Imbroda. Av. Santa Rosa de Lima s/n. 29007 - Málaga.
- Lote 3 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 4. Ciudad Deportiva de Huelva. Avenida Manuel Siurot s/n. 21004 - Huelva.
- Lote 5. Escuela Pública de Golf El Toyo. Almería
- Lote 6. Estadio de la Juventud de Granada. Granada

Las empresas licitadoras podrán ofertar por un único lote, varios o la totalidad de los mismos.



## SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria prestará los servicios necesarios para la realización de las actividades deportivas y todas aquellas actividades dimanantes de la prestación del servicio definidas para cada lote, ajustados a las características, perfiles y horarios establecidos para cada una de las instalaciones por la Dirección de la instalación, incluyendo la coordinación del servicio, buena ejecución de este, y ajuste a la realidad y demanda de los clientes/usuarios que hacen uso de estos servicios, que 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 monitores/profesores/entrenadores o análogos.

### 2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS A REALIZAR.

El servicio a realizar está diferenciado en SEIS modalidades, con un precio/hora diferente por modalidad debido a la idiosincrasia de la actividad. Las actividades expuestas son con carácter orientativo, pudiendo incorporarse nuevas actividades a lo largo de la duración del contrato; De forma general las actividades se impartirán en español, aunque en servicios y actividades puntuales se podrá solicitar 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 actividades que forman parte de cada una de las 6 modalidades, son las indicadas a continuación:

2.1.1. **Modalidad A:** Golf (Profesor)

2.1.2. **Modalidad B:** Golf (Monitor), Caddie Master, Pádel, Pilates, Ciclo Indoor, Power Dumbell, Aerobic, Bailes de Salón Modernos y Latinos, Cardio Box, Crossfit, Entrenamiento de alta intensidad, Entrenamiento funcional, Reeducción Postural, Gimnasia Deportiva y en general actividades dirigidas de sala grupales e individuales, Remo, Piragüismo, Vela, Natación, Triatlón, Gimnasia Acuática, Aquagym, Aquaeróbic, Matronatación, Escuela de Espalda y otras actividades dirigidas en agua, Musculación, Halterofilia, Multideporte, Actividades Recreativas y de Aventura, Servicio de Salvamento y Socorrismo, Servicio de Acceso y Atención Deportiva en piscina no de temporada, , Actividades de turismo Activo, Paintball y campamentos en general.

2.1.3. **Modalidad C:** Actividades de pernocta, custodia y asistencia. Supervisión de comedor, aseo, etc. Incluyendo veladas y actividades de animación propias.

2.1.4. **Modalidad D.** - Paintball. (Pack Paintball).

El servicio contemplado en la Modalidad D consistirá en aportar los recursos necesarios para el desarrollo de la Actividad de Paintball comercializado por Turismo y Deporte de Andalucía.

El Pack Paintball estará compuesto por al menos:

- Pistola "marcadora" de aire comprimido para lanzamiento de bolas de pintura, debidamente equipada para la actividad (fuente propelente, cargador de bolas, tapón de seguridad, etc.).
- Carga de 150 bolas de pintura recubiertas de gelatina con relleno de colorante alimentario, limpiables y biodegradables.
- Casco con máscara protectora.
- Mono integral.
- Sets de chaleco protector, rodilleras y guantes.

La mitad del número de monos o de chalecos disponibles será de color diferente a la otra mitad, de manera que puedan distinguirse claramente dos equipos.

Las pistolas marcadoras estarán registradas conforme a la legalidad vigente.

2.1.5. **Modalidad E:** Servicios complementarios de Piscina, Servicio Sanitario y Servicio de Mantenimiento.



El servicio de la Modalidad E, está orientado al desarrollo de la campaña de verano y se precisa de los siguientes servicios: servicio sanitario (DUE o médico) y mantenimiento de piscina, recinto y solarium.

**E-1. Servicio sanitario. (DUE o Médico):** Sus funciones consistirán en atender las necesidades sanitarias y/o accidentes que se produzcan en el recinto del Parque Deportivo de La Garza-Linares (PDLG), atendiendo in situ a los afectados y coordinando el plan de evacuación sanitaria, protocolos de actuación en caso de accidente, etc. Será encargado de mantener en perfecto estado sus dependencias, así como el material necesario para la correcta realización de sus funciones.

**Horario:** De lunes a domingo, en horario de piscina (11:30 h. a 20:00 h.) se precisará un DUE o médico.

**E-2. Servicio de mantenimiento de piscina:** Sus funciones consistirán en mantener en adecuado estado de conservación el recinto de piscinas, que incluye los siguientes trabajos:

- o Pequeñas reparaciones de vestuarios, aseos y otros espacios.
- o Limpieza de fondos de piscinas y alrededores de las mismas.
- o Recogida y retirada de residuos de la zona.
- o Carga, descarga y traslado de material y equipamientos deportivos, así como su montaje y desmontaje en caso necesario.
- o Carga, descarga y traslado de productos y materiales destinados al mantenimiento de la zona.
- o Tareas propias del tratamiento de los sistemas de agua de piscinas.
- o Otras tareas de mantenimiento relacionadas con la instalación.

**Horario:** Estos servicios se realizarán, todos los días de la semana. Con carácter general, el horario estará comprendido entre las 7:30 y las 22:00 h.

**Calendario Estimado:** Estos servicios comenzarán unos treinta (30) días antes del comienzo de la campaña, terminando cinco (5) días después del cierre de la misma.

**Categoría profesional requerida:** Un Oficial de 1ª de mantenimiento y peones de mantenimiento.

2.1.6. **Modalidad F:** Servicios auxiliares de atención al cliente/usuario. (*Lotes 1,5 y 6*)

Esta modalidad tendrá entre otras funciones las que se enumeran a continuación, con carácter no exhaustivo, ni limitativo.

**F-1. Gestión de clientes. (General):**

- Información de las actividades y servicios que se realicen en las instalaciones.
- Asesoramiento 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.
- Apoyo administrativo.
- Atención telefónica a usuarios.
- Funciones de auxiliares de portería.
- Atención inicial de quejas, sugerencias y reclamaciones
- Control de accesos a espacios deportivos y de uso.
- Almacenamiento, clasificación y control de los objetos perdidos.
- Recepción de paquetería y envíos.
- Apoyo a labores comerciales y de promoción (realización de bases de datos de clientes, etc.).
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Recogida de documentos y tramitación de gestión integral de abonados.

**F-2. Atención a clientes en espacios deportivos:**

- Entrega, control y recepción del material deportivo y control de su uso por parte de los usuarios.
- 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, como colocación y chequeo de equipamiento deportivo, recepción de equipos, apertura y gestión de vestuarios.
- Apertura y cierre, encendido y apagado del alumbrado, y control de entradas y salidas de los espacios deportivos.
- Recogida, tratamiento y análisis de datos e indicadores según criterios de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- Información sobre las incidencias que se pudieran generar en las instalaciones y que afectan al normal funcionamiento de las mismas, como pudieran ser desórdenes públicos, excesos de los usuarios con las instalaciones, aparcamientos no autorizados, observancia de incidencias que afecten al mantenimiento, etc.
- Apagado y encendido de las luces de los lugares públicos y/o viales.
- Riego de espacios deportivos de césped sintético (antes de uso).
- Mantener cerrado los grifos de agua, así como apagar las luces o aparatos que se encuentren encendidos, y sin uso alguno. Cerrar las puertas y ventanas cuando los sistemas de climatización y/o calefacción están funcionando.

#### **F-3. Starter y Marchal de campo de golf:**

- Control y gestión de entradas y salidas al campo de golf en coordinación con recepción.
- Información y gestión de reservas de greenfees.
- Suministro de material deportivo a los usuarios que lo requieran, siguiendo la tarifa de precios.
- Adecuación de las instalaciones ante actividades y eventos deportivos.
- Control de ritmo, optimización de capacidad y uso adecuado del campo de golf y calle de prácticas

#### **F-4. Gestión de recoge bolas en campos de golf:**

- Adecuación de calle de prácticas para actividades o eventos.
- Recogida de bolas de calle de prácticas y anexos con la maquinaria asignada.
- Limpieza de bolas con manguera u otros recursos y vertido en máquina expendedora.
- Supervisión, chequeo y limpieza de máquina expendedora de bolas de prácticas.
- Otras funciones propias del puesto.

El tiempo de la recogida de las bolas y disponibilidad de estas para los usuarios es primordial, para la prestación del servicio de golf, así como en los ingresos por ventas de la instalación, es por ello que desde la Dirección de la instalación se podrán aplicar penalizaciones económicas proporcionales a los daños económicos que se pudieran producir por la ineficacia en su prestación o incapacidad por medios materiales o personales insuficientes. Esta situación además conlleva la rescisión unilateral por parte de **Turismo y Deporte de Andalucía** por incumplimiento de contrato y afección directa a una de las líneas de producción de actividad de la instalación.

### **TERCERA.- PERSONAL DEPORTIVO Y DE ATENCIÓN DE ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA. CUALIFICACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO.**

La empresa resultante de la adjudicación, asignará el personal necesario debidamente cualificado según las exigencias del presente pliego y realizará un plan de formación continua OBLIGATORIO que afecte a la totalidad del personal técnico, dicha formación estará compuesta por al menos la capacitación en TRES programas de Les Mills en el bloque de clases Fitness y UN Programa vinculado al bloque de High Intensity Interval Training, dichos programas se incorporarán como actividades dentro de la parrilla de actividades de las instalaciones. La elección de los programas y supervisión será consensuada con la dirección de la instalación conforme a las tendencias y estrategias que esta marque. Todos los costes asociados al desarrollo llave en mano de los programas será por cuenta de la adjudicataria. El Plan será anual y estará consensuado y validado con la Dirección de la Instalación, quien determinará renovarlo, modificarlo o cambiarlo por otro dentro del paraguas Les Mills. En el lote 1, por la singularidad de la instalación, se acordará con la dirección de la instalación que programas formativos se realizarán, en cualquiera de los casos deberán contar con estándares iguales o superiores, utilizando como referencia, los ofrecidos por Les Mills.



En la búsqueda de realizar una prestación de servicio de calidad y satisfacción alta de los clientes (Se tomará como referencia el indicador de Cx Net Promote Score), se realizarán recopilación de información con los mejores medios posibles (encuestas, llamadas, entrevistas...), 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 elaboración de la encuesta será por parte, de una empresa externa independiente a las dos partes interesadas, teniendo en consideración las indicaciones y KPI's a evaluar indicados por la Dirección de la instalación. Al menos se realizarán dos encuestas anuales y los costes serán por cuenta de la adjudicataria.

**Personal Técnico:** El personal técnico deberá estar, como mínimo, en posesión de Grado Medio en enseñanzas deportivas y vinculación de Título Técnico Deportivo en la modalidad o especialidad deportiva correspondiente oficial, conforme a lo establecido y recogido en la Ley del Deporte de Andalucía, Regulación nacional y Europea, específico en la actividad que vaya a impartir y conforme a las normativas y leyes en vigor y de aplicación. No obstante y como se expresa en la descripción del servicio, el desarrollo de la actividad debido a la particularidad y finalidad de nuestras instalaciones, puede requerir de condiciones especiales de ejecución y en este sentido el personal técnico deberá tener una titulación, experiencia y capacitación superior o ampliada al grado medio en enseñanzas deportivas, como pudiera ser estar en posesión de grado superior en enseñanzas deportivas, Grado en CAFYD, Doble Grado CAFYD/Fisioterapia, entrenador deportivo (especialidad) nivel 3.

Además, el personal técnico deberá tener conocimientos y experiencia suficiente demostrable en la modalidad o actividad deportiva que desarrolle para la correcta ejecución de la misma en términos de calidad y seguridad, y deberá estar en vigor la titulación necesaria según legislación vigente para el desarrollo de la misma.

La empresa adjudicataria enviará al área técnico deportiva de la instalación las certificaciones de esta titulación y experiencia previa a la ejecución de las actividades, y cualquiera otra documentación solicitada por Turismo y Deporte de Andalucía.

**Funciones Mínimas del Personal Técnico:** Para el buen funcionamiento del Programa, el Personal Técnico 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 de la Instalación, no siendo limitativas en su enumeración:

- 0 Acudir al espacio asignado en la correspondiente instalación con la antelación suficiente para la preparación de espacios, materiales y puntualidad necesaria para el desarrollo de la actividad, respetando los horarios de la programación deportiva y actividades.
- 0 Respetar las características de la actividad (horario y espacio).
- 0 Planificar las sesiones de las clases adaptadas a los niveles de práctica del grupo/individuo.
- 0 Desarrollar la sesión de forma dinámica y animada de forma que el usuario se sienta motivado y le resulte una práctica amena
- 0 Respetar las indicaciones del personal responsable de la instalación.
- 0 Mantener al día los listados de los alumnos, realizando los controles y evaluaciones necesarias para constatar el logro de los objetivos señalados para cada actividad. Los listados serán facilitados por **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- 0 Cuando por causa de fuerza mayor algún miembro del personal docente no pueda prestar el servicio, lo comunicará a la empresa con la mayor urgencia para su inmediato replazo.



- 0 El personal docente impartirá las clases únicamente a los alumnos que aparezcan inscritos en los listados facilitados, no permitiendo la asistencia a quienes no se encuentren registrados en los listados de los grupos programados.
- 0 Comunicar aquellas anomalías o desperfectos que puedan apreciar, bien sea en la instalación en el desarrollo de la actividad, o en el equipamiento a utilizar.
- 0 Ofrecer a los usuarios un trato amable y de colaboración en las cuestiones que les sean planteadas.
- 0 No trasladar opiniones, ideas y conceptos contrarios a los objetivos de **Turismo y Deporte de Andalucía**.
- 0 Realizar todas aquellas funciones que sean propias del servicio a prestar.
- 0 Velar eficazmente para que los usuarios de las instalaciones se comporten debidamente, respeten las normas de convivencia y de carácter higiénico adecuadas, y de forma especial, las que expresamente se contemplen en las normas de uso vigentes.
- 0 Recoger, almacenar y responsabilizarse convenientemente del material una vez realizada la actividad, comunicando cualquier incidencia a este respecto (pérdida, deterioro, etc).
- 0 En el caso de las actividades náuticas, el personal docente además deberá estar en posesión del título de patrón de embarcaciones a motor mínimo de 40 kw de potencia y 6 metros de eslora.
- 0 El personal que se determine por la dirección, tendrá que tener un nivel de inglés mínimo certificado oficialmente de al menos B-1 según normativa EU
- 0 Todo el personal tendrá un conocimiento específico y especializado de los servicios que se prestan en las Instalaciones Deportivas; 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.
- 0 Empatía y habilidades comunicativas orientadas a una atención y prestación del servicio deportivo de calidad y cercano.
- 0 En el caso de las actividades de golf, conocimiento significativo, amplio y actualizado de las Reglas de Golf completas 2019, Reglas de golf – Libro del jugador 2019 establecidas por la R&A, USGA y aceptadas por la RFEG. Reglas del Estatus de Jugador Aficionado 2016. Así como toda aquella normativa, regulación, etc... vinculada a las reglas, equipamiento, enseñanza, establecidas por la RFEG, FAG y Dirección de la instalación deportiva.
  - 0 El personal asociado al servicio de Salvamento y Socorrismo, deberá tener en vigor la titulación para ejercer estas funciones y tareas, así como realizado el reciclaje desde el inicio del contrato.
  - 0 El personal asociado al servicio de reeducación postural, escuela de espalda y/o servicios de naturaleza similar salud/medico terapéutica deberá tener la titulación de fisioterapeuta.

**En los Lotes 1,5 y 6, además deberá de considerarse en relación al personal vinculado a los servicios auxiliares y de atención a clientes/usuarios:**

El personal vinculado a los servicios auxiliares y atención a clientes/usuarios estará en posesión de la titulación mínima de técnico grado medio o superior de formación profesional en las ramas de administrativo, marketing o actividad física y deportiva. En casos excepcionales, se podrá admitir como mínimo el título de bachiller y formación complementaria y experiencia de más de 5 años en el puesto asignado.

El personal asignado a "Atención de clientes en espacios deportivos" estará en posesión de la titulación mínima de técnico de grado medio o superior de formación profesional en actividad física y deportiva.

En caso de servicios relacionados con golf, conocimiento profundo de la dinámica del juego, reglas fundamentales, reglas de etiqueta, modalidades de competición, partes integrantes del campo y en caso de caddie master y/o Marshall, estar en posesión de la licencia federativa de golf.

Igualmente tendrán experiencia en la atención al cliente, así como conocimientos acreditados en manejo de programas informáticos, atención al público e inglés.

Funciones y Obligaciones Mínimas del Personal de atención a clientes:



Para el buen funcionamiento del servicio el personal 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 de la Instalación, no siendo limitativas en su enumeración:

- 0 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.
- 0 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.
- 0 Actitud comercial en la información y explicaciones de los diferentes productos y servicios.
- 0 Supervisión perfecto funcionamiento de espacios y equipamientos de servicio, comunicando convenientemente cualquier anomalía.
- 0 Supervisar en su caso del cierre de espacios y apagado de luces y equipos de climatización al término del servicio.
- 0 Mantenimiento general de las instalaciones y material como pintado, soplado y/o baldeado, limpieza general con hidrolimpiadora, ordenado y limpieza de material y almacenes etc.. (Lote 5 y 6)
- 0 Mantenimiento de piscina durante el campamento de verano, limpieza y conservación de los niveles de CL y Ph con medición diaria. (Lote 5 y 6)

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 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. Así como conocimiento, formación y entrenamiento en lo vinculado a los planes de emergencia y evacuación de la instalación deportiva.

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.

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

El personal técnico a criterio de la dirección podrá tener acceso a programas informáticos, app de gestión integral deportiva, de recursos, organización, etc... que serán puestas a su disposición por **Turismo y Deporte de Andalucía** o solicitadas a la empresa adjudicataria, siendo de **OBLIGADO CUMPLIMIENTO** su uso y velar por la privacidad y confidencialidad de cuanta información se muestre/gestione en el ámbito de estos recursos y herramientas digitales facilitadas para el correcto desempeño del puesto de trabajo. Dichas herramientas podrán requerir de factor de doble autenticación ajustada a la normativa legal aplicable.

El uso de dispositivos móviles de comunicación de cualquier tipología (Móviles, tablets, etc...) **personales** durante el desarrollo de la jornada laboral efectiva estará prohibido,( p.e: Durante el desempeño de labores de vigilancia por parte del socorrista en las piscina, en el desarrollo de una clase y/o actividad, etc...) para garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de los trabajadores. La empresa adjudicataria establecerá un procedimiento en los 15 días posteriores a la firma del contrato, donde se recoja el protocolo de actuación y procedimiento de comunicaciones y avisos de emergencias personales, que deberá ser aprobado por la dirección de la instalación. El mencionado protocolo garantizará el aviso y acceso a comunicaciones de emergencia y urgencia en el ámbito personal del trabajador, de ser necesario durante su jornada laboral efectiva.



Los dispositivos móviles facilitados por la adjudicataria (**dispositivos de empresa**) también estarán regulados en el mencionado protocolo, y garantizarán de igual manera los derechos que legalmente sean atribuidos en el uso de estos dispositivos por ley.

La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de las obligaciones descritas por parte de sus trabajadores, la negativa por parte de algunos de ellos, supondrá la sustitución del personal/trabajador afectado asumiendo la adjudicataria la totalidad de los costes en los que pudiera incurrir, manteniendo indemne a Turismo y Deporte de Andalucía de toda responsabilidad, legal, social y económica.

**Equipo Técnico de Coordinación:** El servicio deberá estar coordinado por un Equipo Técnico de coordinación, sin coste e incluido en el precio/hora de las diferentes modalidades. A tal efecto la empresa adjudicataria, indistintamente del personal adscrito a cada actividad y/o modalidad, dispondrá de un/a Coordinador/a Técnico/a general, que deberá estar en posesión del título de Grado en CAFYD o Diplomado en Magisterio en la especialidad de Educación Física. 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 actividades 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.

#### **Funciones y Obligaciones Mínimas del Equipo Técnico de Coordinación:**

- 0 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.
- 0 Coordinar la ejecución diligente de los puestos de trabajo objeto del presente
- 0 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.
- 0 Informar de forma continua e inmediata a la Dirección de la instalación o persona en la que delegue de cualquier incidencia significativa.
  
- 0 Coordinar la ejecución de las diferentes actividades, así como al personal docente, informando al Director / Coordinador de la instalación de forma inmediata de cualquier incidencia significativa.
- 0 Reorganizar al personal en coordinación con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación para alcanzar mejoras en la prestación del servicio.
- 0 Hacer un seguimiento de las funciones a desarrollar en cada una de las actividades programadas, corrigiendo posibles desviaciones y realizando una evaluación continuada.
- 0 Ejercer, a nivel técnico, de interlocutor con la Dirección y Coordinación Deportiva de la instalación.
- 0 El Coordinador Técnico General 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.
- 0 El equipo de coordinación deberá estar personado físicamente en las instalaciones diariamente y con una jornada de al menos 40 horas semanales (Esta situación puede ser diferente en los diferentes lotes, ajustándose al porcentaje establecido en el cálculo de costes indirectos recogido en la estimación de costes) en horario de mañana y tarde, de forma que pueda realizar correctamente la organización y supervisión de todas las actividades y apoyo a los profesores en el desarrollo de las sesiones y atención a los usuarios. Esta presencia estará consensuada y acordada, y deberá ser aprobada con la Dirección de la instalación. En el caso del Lote 3 y 6 se contemplará un total de 60 horas semanales.



- 0 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.
- 0 Participar en protocolos y actuaciones de información y comunicación con los clientes existentes o potenciales.
- 0 Proponer productos, protocolos o actividades relacionadas con el servicio, que vengan a mejorar los existentes en la oferta de la instalación.

Además, en el **Lote 1, 5 y 6**, estas funciones se verán ampliadas por las siguientes, vinculadas a la prestación de los Servicios auxiliares de atención al cliente/usuario:

- o Realizar funciones de análisis estadístico de perfil de uso de los clientes, apoyo a gestión de base de datos de clientes existentes o potenciales.
- o Asumir por indicaciones de la Dirección del centro, de ser necesario, tareas de coordinación de operaciones de golf.

El personal técnico de coordinación a criterio de la dirección podrá tener acceso a programas informáticos, app de gestión integral deportiva, de recursos, organización, etc... que serán puestas a su disposición por **Turismo y Deporte de Andalucía** o solicitadas a la empresa adjudicataria, siendo de **OBLIGADO CUMPLIMIENTO** su uso y velar por la privacidad y confidencialidad de cuanta información se muestre/gestione en el ámbito de estos recursos y herramientas digitales facilitadas para el correcto desempeño del puesto de trabajo.

**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.

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 para alcanzar los objetivos marcados por **Turismo y Deporte de Andalucía** en este sentido o mala fe por parte de la adjudicataria, será objeto de penalización económica o resolución contractual.

#### **CUARTA.- DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN.**

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 de temporada que incluya el proyecto de ejecución, contenidos, metodología, evaluación y recursos necesarios de los diferentes programas de actividad ofertados por las Instalaciones Deportivas, y de igual modo en las siguientes temporadas; tanto en formato digital como papel, que deberá contener al menos las siguientes características, y en caso de modificación en el desarrollo temporal de la misma se realizará comunicación inminente a la Dirección de la Instalación y siempre con anterioridad, consenso y autorización de esta:

**Metodología:** Explicar y desarrollar la metodología que se utilizará en cada actividad, en relación a las características específicas de los participantes e instalación de desarrollo.

**Contenidos:** Desarrollo de los diferentes contenidos de cada una de las actividades donde se muestre y detalle cual será la estrategia de la enseñanza en la actividad.



**Manual de monitor/a-profesor/a-entrenador/a:** 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 actividades 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 practicas que se pueden realizar en ella, su regulación, disciplinas y normativa, así como el uso de materiales y equipamientos asociados a ellos.
- d) Calendario de actividades y 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, 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.
- i) Gestión de información y tablón de anuncios.
- j) Utilización de las herramientas informáticas.
- k) Organigrama y Flujograma: Explicar y desarrollar un organigrama y flujograma que traslade de forma clara y concisa la intervención e interacción del personal vinculado a la prestación del servicio.
- l) Protocolo de gestión de incidencia, programa de formación y actualización.

Para el caso del servicio prestado en los lotes 1,5 y 6, se realizará, además, la empresa adjudicataria presentará:

Un **manual de procedimientos** donde se detallen los distintos procesos de ejecución de las funciones a realizar por el personal y su influencia y coordinación de índole:

- Manual de atención al cliente.
- Manual del monitor animador.
- Protocolos de atención sanitaria y accidentes en piscinas.
- Protocolos de funcionamiento de socorristas.
- Etc.

Con carácter mensual la empresa adjudicataria deberá presenta 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. Toda esta información/documentación deberá ser presentada/almacenada en soporte digital, cloud o similar y deberá ser tratable y editable conforme a los criterios que Turismo y Deporte de Andalucía determine.

A modo informativo y no limitativo la sesión deportiva se constituye por la unidad básica de programación, esto es, el nexo entre la programación teórica de las unidades didácticas y la realidad práctica que supone llevar a cabo cada una de las tareas planificadas.

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.

#### **QUINTA.- MEDIOS 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, fax, teléfono de atención 24 horas, correo electrónico, 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 comunicación personal:**

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**. Desde la solicitud no podrá pasar más de 25 días. Estos dispositivos serán para el uso EXCLUSIVO profesional y como herramienta complementaria y necesaria en el desarrollo de la actividad objeto del servicio del contrato. En este sentido la adjudicataria implementará todos aquellos mecanismos y herramientas de gestión/limitación necesarios para el perfecto cumplimiento de los exigido por Turismo y Deporte de Andalucía.

La empresa adjudicataria también aportará en los primeros 25 días desde la adjudicación, el material detallado a continuación, entre otros, en cantidad suficiente para la prestación correcta del servicio:

1. Auriculares y micro de diadema o similar de atención telefónica.
2. Equipo de walkie-talkie y manos libres con autonomía y alcance suficiente adaptado a cada instalación.

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.

**Material:** La Dirección de la instalación podrá solicitar cuanto material deportivo y equipamiento deportivo fungible o no, necesario para el desarrollo de las actividades en producción o nuevas que se originen durante la vigencia del contrato en cuantía igual (excluyéndose el IVA) a la estimada en la información de estimación del precio/hora del servicio dentro de lo recogido en los costes indirectos, y que se refleja en las siguientes cuantías por lotes:

Lote 1: Dotación disponibilidad económica para equipamiento, material deportivo por valor de 10.000 Euros (IVA Excluido).

Lote 2: Dotación disponibilidad económica para equipamiento, material deportivo por valor de 27.000 Euros (IVA Excluido).



Lote 3: Dotación disponibilidad económica para equipamiento, material deportivo por valor de 15.000 Euros (IVA Excluido).

Lote 4: Dotación disponibilidad económica para equipamiento, material deportivo por valor de 9.500 Euros (IVA Excluido).

Lote 5: Dotación disponibilidad económica para equipamiento, material deportivo por valor de 18.000 Euros (IVA Excluido).

Lote 6: Dotación disponibilidad económica para equipamiento, material deportivo por valor de 35.000 Euros (IVA Excluido).

En este sentido la dirección de la instalación en los 15 días posteriores a la firma del contrato facilitará la relación de material y equipamiento necesario para el correcto desarrollo del servicio deportivo y este deberá ser suministrado en los plazos conforme a lo solicitado por la mencionada dirección de la instalación. La dirección podrá fraccionar la entrega de lo solicitado por motivos de almacenaje, tiempos de reposición, etc.... La dirección de la instalación, podrá facilitar a la empresa adjudicataria, aquellos presupuestos de material y equipamiento que estimen más favorables para la optimización de la disponibilidad presupuestaria, que deberán ser tenidos en cuenta por la adjudicataria si son más beneficiosos que los propios que pudiera esta disponer al mismo objeto.

Las inversiones realizadas con estas mejoras pasarán a ser propiedad de Turismo y Deporte de Andalucía.

En el caso de prórroga del contrato existirá la misma disponibilidad económica de forma proporcional a la duración de la mencionada prórroga. La adjudicataria vendrá OBLIGADA a la ejecución económica completa de las cuantías reflejadas y sus posibles ampliaciones por prórrogas. El material y equipamiento pasará a ser propiedad de Turismo y Deporte de Andalucía, S.A.

La empresa adjudicataria será responsable del buen uso y conservación de los materiales y equipamiento, control de los mismos y su organización ordenada en los almacenes, así como de su reemplazo cuando el material esté defectuoso, se haya producido robo o pérdida por descuido/dejación de sus funciones/obligaciones o no reúna las condiciones adecuadas de calidad, seguridad e higiene. En cualquiera de los casos el material debe de estar en perfecto estado de uso durante la vigencia de contrato. El material y equipamiento una vez finalizado el contrato pasará a ser titularidad de **Turismo y Deporte de Andalucía**.

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 trimestralmente para la valoración y ejecución del mismo.

En cuanto a la **Modalidad "E"**, la empresa adjudicataria debe contar con los medios necesarios para el desarrollo de la campaña de verano, corriendo a su cargo todos los gastos que se ocasionen, debiendo suministrar todos los materiales fungibles, no fungibles y en general todos los productos necesarios para el desarrollo del servicio (Hidrolimpiadora de mínimo 140 bares de presión, set completo de herramientas de mano, material de oficina o de papelería, uniformidad, bolsas de basura, sacos, guantes, etc., (exceptuando productos químicos para tratamiento de agua o productos de limpieza específicos). En ningún caso Turismo y Deporte de Andalucía pondrá a disposición de la empresa adjudicataria ningún producto fungible relacionado con ninguna parcela de la gestión del servicio contratado.

De igual manera, la adjudicataria aportará todo el material y equipamiento necesario para la correcta prestación de la atención sanitaria, curas y primeros auxilios, sin carácter excluyente: gasas, algodón, esparadrapo, tiritas, apósitos, vendas, toallitas húmedas, antisépticos y desinfectantes, suero fisiológico, analgésico / antiinflamatorios (espray o pomada), Antipruriginoso (picaduras), anticuagulante (epistaxol o similar), solución limpieza de heridas (prontosán o similar), crema para quemaduras (furacín o similar), puntos de aproximación, bala de oxígeno y mascarilla, células de inmovilización, tijeras, pinzas, material de sutura (puntos), cánulas de Guedel (adulto, niño), Ambú, jeringas, guantes de látex, rollo papel continuo para camilla, etc.



**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. Equipos de protección individual: La empresa adjudicataria pondrá a disposición de sus trabajadores todos aquellos EPIs necesarios para el desarrollo de sus funciones: auriculares de protección, gafas, guantes, botas, cascos, mascarillas, geles hidroalcohólicos o aquellos otros necesarios en relación a la prevención de contagios en relación al Covid-19, etc.

#### **SEXTA.- 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, al comienzo y finalización del servicio de cada jornada, según el procedimiento estipulado por **Turismo y Deporte de Andalucía** y normativa laboral y legal vigente, utilizando para ello un sistema de base tecnológica, con acceso autorizado al personal de **Turismo y Deporte de Andalucía** para el correspondiente chequeo y control de horas realizadas.

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.

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, fax, etc., salvo autorización expresa y manifiesta de la Dirección para fines relacionados con el objeto de este servicio.

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 y contractuales en su globalidad.



El personal de la empresa adjudicataria cumplimentará un parte diario del trabajo realizado con las posibles incidencias y tareas realizadas (según modelo que la empresa adjudicataria presente a **Turismo y Deporte de Andalucía** para su aprobación). Dicho parte deberá ser enviado a la dirección de la instalación diariamente en formato digital (pdf). 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.

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.

Finalmente, las empresas deberán suscribir e implementar los protocolos que desde la dirección de la instalación se establezcan enfocados a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, compensación de la huella de carbono, reducción/eliminación del uso de papel y cualesquiera otras políticas de sostenibilidad ambiental. Preferentemente todos aquellos basados en digitalización de procesos, documentación, firma digital o similares. En este sentido será responsabilidad de la empresa adjudicataria cumplir con toda aquella normativa y regulación que en este sentido marque la UE, así como los costes asociados que pudieran trasladarse implícitamente del cumplimiento de la normativa.

La empresa adjudicataria estará obligada al pago sin carácter limitativo y a modo enunciativo de todos aquellos cánones, gravámenes vinculados al uso de sonido, imágenes, música, videos y cualesquiera otros contenidos sujetos a propiedad intelectual, derechos de autor, copyright, etc... a la sociedad gestora de estos. P.E: SGAE, AGEDI, AIE, CEDRO, EGEDA, etc.... Vinculados al desarrollo de las actividades y servicios objeto del contrato. Eximiendo totalmente a Turismo y Deporte de Andalucía, de dichos pagos y responsabilidad asociada. En este sentido presentará mensualmente junto al resto de documentación el estar al corriente de dichos pagos.

## **SÉPTIMA.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se produzcan para **Turismo y Deporte de Andalucía**, o para terceros, por las omisiones, errores o conclusión incorrecta en la ejecución del contrato.

## **OCTAVA.- FACULTADES DE TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCÍA**

Es facultad de **Turismo y Deporte de Andalucía**, realizar el seguimiento de los trabajos que se lleven a cabo por parte de la empresa adjudicataria pudiendo exigir al responsable de ésta, las mejoras o correcciones que vayan en beneficio del servicio. El procedimiento para realizar dicho seguimiento será establecido por **Turismo y Deporte de Andalucía**.

**Turismo y Deporte de Andalucía** podrá establecer las franjas horarias para la prestación de los servicios, previa comunicación a la empresa adjudicataria.

En el supuesto de cesión a la adjudicataria de alguna dependencia para la prestación del servicio, **Turismo y Deporte de Andalucía** tendrá libre acceso a la misma para comprobar el estado de las instalaciones cedidas.



## **NOVENA.- TRABAJOS DEFECTUOSOS O MAL EJECUTADOS.**

Cuando el adjudicatario, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, Turismo y Deporte de Andalucía podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por su resolución o por la imposición de las penalidades que, para tales supuestos se determinen en la cláusula UNDECIMA del presente pliego.

Asimismo, Turismo y Deporte de Andalucía establecerá en la mencionada cláusula, los incumplimientos que supongan perturbación grave del servicio que pueden dar lugar al secuestro temporal del contrato con independencia de las penalidades que en cada caso procedan por razón del incumplimiento.

## **DECIMA.- SECUESTRO DEL SERVICIO.**

Si del incumplimiento por parte del adjudicatario se derivase perturbación grave y no reparable por otros medios en el servicio y Turismo y Deporte de Andalucía, no decidiese la resolución del contrato, podrá acordar el secuestro o intervención del mismo hasta que aquella desaparezca. En todo caso, el adjudicatario deberá abonar a Turismo y Deporte de Andalucía los daños y perjuicios que efectivamente le haya ocasionado. El órgano de contratación, previa audiencia al adjudicatario, podrá acordar el secuestro o intervención del servicio, en los casos establecidos en el artículo 312d) LCSP. El acuerdo del órgano de contratación será notificado al adjudicatario y este en el plazo que se le hubiera fijado, no corrigiera la deficiencia se ejecutará el secuestro o intervención.

Efectuado el secuestro o intervención, corresponderá al órgano de contratación o un tercero, la explotación de la prestación y la percepción de la contraprestación establecida, pudiendo utilizar el mismo personal y material del adjudicatario. En su caso, la explotación del servicio objeto de secuestro o intervención se efectuará por cuenta y riesgo del adjudicatario, a quien se devolverá, al finalizar aquel, con el saldo que resulte después de satisfacer todos los gastos, y deducir, en su caso la cuantía de las penalidades impuestas. El secuestro o intervención tendrá carácter temporal y su duración será la que determine el órgano de contratación sin que pueda exceder de, incluidas las posibles prórrogas, de tres años. El órgano de contratación acordará de oficio o a petición del adjudicatario el cese del secuestro o intervención cuando resultara acreditada la desaparición de las causas que lo hubieran motivado y el adjudicatario justificase estar en condiciones de proseguir la ejecución del contrato. Transcurrido el plazo fijado para el secuestro o intervención sin que el adjudicatario haya garantizado la asunción completa de sus obligaciones, el órgano de contratación resolverá el contrato.

## **UNDECIMA.- RÉGIMEN SANCIONADOR.**

Las diferentes incidencias, incumplimientos de los términos del servicio reflejados en el presente pliego y no conformidades con el mismo podrán ser objeto de sanción económica por parte de **Turismo y Deporte de Andalucía**, sin menoscabo de la posibilidad de rescisión del contrato cuando las causas y circunstancias así lo justifiquen.

Las sanciones económicas se regirán por la clasificación de incidencias, incumplimientos parciales o cumplimiento defectuoso de carácter LEVE, GRAVE o MUY GRAVE, según la siguiente casuística de referencia (no excluyente de otras infracciones):

### **• Se considerarán infracciones, incumplimientos o cumplimiento defectuoso leve:**

- Llegar tarde al puesto de trabajo o ausencias del mismo de forma injustificada (excluida fuerza mayor)
- Errores o faltas menores en el cumplimiento de las funciones asignadas (errores administrativos, mal control de accesos, mala información al usuario, etc).
- Mal uso de instalaciones o equipamientos.



- Malos modos o actitudes no colaborativas con usuarios o compañeros.
  - Pérdidas o deterioro injustificado de material deportivo.
  - Incumplimiento del manual de vestimenta y uniformidad.
  - Retrasos menores en la entrega de documentación o materiales requeridos en el pliego.
  - Descuidos que provoquen un mal uso de la climatización, iluminación o recursos hídricos.
  - Falta de higiene o imagen.
  - Falta de consideración, respeto o amabilidad hacia los usuarios por parte del personal de la empresa adjudicataria.
  - Falta de identificación y/o uniformidad, en las prendas de vestuario del personal adscrito al servicio.
  - La negligencia en la prestación de los servicios y desarrollo de las actividades que no cause un detrimento importante en el servicio.
- Se entenderá que no causan un detrimento importante en el servicio aquellas circunstancias que no impidan la prestación del mismo en los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.
- La falta de impartición de una clase, en el plazo de un mes, por parte del adjudicatario, de forma injustificada y no sustituida por parte de la empresa en tiempo y forma.
  - Las sustituciones injustificadas, a partir del tercer cambio por temporada deportiva, del personal que presta el servicio.
  - La negligencia en el mantenimiento, funcionamiento y control del material fungible.
  - El retraso en la prestación de los servicios que cause grave perjuicio para los usuarios, entendiéndose por grave perjuicio el retraso de hasta quince minutos en el inicio del servicio.
  - La falta de contacto y/o respuesta inmediata (5 minutos), del coordinador/equipo coordinación, o de su suplente, ante cualquier problema que se produzca en la ejecución del contrato.
  - Las infracciones leves a la legislación reguladora de prevención de riesgos laborales.
  - En general, todos aquellos incumplimientos de los pliegos de condiciones que no estén tipificados de graves o muy graves.

**Se considerarán infracciones, incumplimientos o cumplimiento defectuoso graves:**

- La reiteración de la misma falta leve 2 veces en el plazo de un mes.
- La reiteración de tres faltas leves en el plazo de un año.
- La falta de adecuación (en cuanto a titulación necesaria para impartir el servicio/actividad deportiva) de un técnico deportivo a la actividad que imparte o demanda conforme a lo establecido en el descriptivo del PPT en base a las condiciones especiales de prestación.
- La no cobertura de forma inmediata de un técnico, profesor, monitor que de lugar a la suspensión del servicio por este motivo.
- El incumplimiento reiterado del horario establecido.
- La suplantación de identidad en el acceso (Logeo) a los programas de gestión dispuestos por Turismo y Deporte de Andalucía, así como el uso de dispositivos vinculados a otro trabajador/compañero.
- La suplantación y/o manipulación de los registros de la jornada laboral, falseando las presencias reales y efectivas por parte del trabajador.
- No dotar el servicio del equipamiento y material deportivo fungible o no fungible necesario para su adecuada prestación, de acuerdo a lo especificado en el PPT.
- La falta de prestación del servicio sin causa justificada.
- La comisión puntual de irregularidades en el procedimiento de cobro de los importes que deben pagar en taquilla los usuarios por el uso de las instalaciones deportivas.
- La no colaboración u obstaculización en las funciones de fiscalización y control del servicio por parte de Turismo y Deporte de Andalucía.
- La propuesta a los usuarios de percepciones económicas diferentes a los precios públicos, o el cobro de precio alguno no autorizado.
- El incumplimiento de las obligaciones laborales, de seguridad social o de la normativa de prevención de riesgos laborales durante la ejecución del contrato.
- No aportar la documentación exigida en los pliegos: seguros, certificaciones de estar al corriente de pagos a Hacienda y Seguridad Social, Manuales, Documentación recurrente mensual y cuales quiera otros documentos exigidos durante la ejecución del contrato. Recogidos o no en el PPT.



- El no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique a terceros o se utilicen en provecho propio.
- La realización de actos que causen perjuicio o atenten contra la buena imagen de Turismo y Deporte de Andalucía.
- El impago de los salarios (artículo 201 LCSP): El incumplimiento o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa.

**Se considerarán infracciones, incumplimientos o cumplimiento defectuoso muy graves:**

- La reiteración de la misma falta grave 2 veces en el plazo de un mes.
- La reiteración de tres faltas graves en el plazo de un año.
- La prestación defectuosa e irregular, de forma manifiesta y reiterada, de los servicios, y el retraso injustificado y sistemático de los mismos, que causen un perjuicio muy grave a los usuarios, entendiéndose como tal cuando sea manifiesta y se produzca, al menos, en tres ocasiones.
- El fraude en la forma de prestación de los servicios, no utilizando los medios personales y materiales adecuados.
- No suministrar el material y equipamiento deportivo conforme a lo establecido por la dirección de la instalación y recogido en el PPT y contrato.
- No garantizar el personal necesario para ejecutar el contrato, o el incumplimiento de los requisitos de titulación exigidos para el personal que debe prestar el servicio.
- La no actualización en plazo de las certificaciones negativas de antecedentes penales por haber sido condenados por sentencia firme por delitos contra la libertad e identidad sexual.
- La comisión sistemática de irregularidades en el procedimiento de recaudación de los precios públicos establecidos para el uso de las instalaciones.
- Actuaciones u omisiones que pongan en peligro la integridad física de los usuarios.
- Dedicar las instalaciones al servicio a usos distintos de los previstos.
- Cesar en la prestación del servicio, salvo causa de fuerza mayor o de huelga de personal (siempre con la obligación de prestar los servicios mínimos dispuestos por la autoridad competente).
- La negación del personal a participar en los programas/cursos de formación y/o actualización especializada que Turismo y Deporte de Andalucía y/o adjudicatario programen para el desarrollo correcto y apropiado del servicio.
- El incumplimiento del protocolo de actuación y procedimiento de comunicaciones y avisos de emergencias personales durante el desarrollo de la jornada laboral efectiva.
- El estancamiento o detrimento de los resultados vinculados a las encuestas de criterios de calidad y satisfacción de los clientes. (Se utilizará la metodología Net Promote Score – NPS)
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio a los usuarios y/u otros trabajadores.
- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato y las características del mismo que se opongan manifiesta o notoriamente a este pliego.
- Incumplimiento de los criterios de adjudicación.
- Incumplimiento de las obligaciones relativas a la subrogación.
- Incumplimiento de la obligación de facilitar la información del personal a subrogar establecida en el artículo 130 de la LCSP.

Para proceder a la imposición de las penalidades indicadas será necesario que los incumplimientos que puedan dar lugar a las mismas queden certificados por el responsable del contrato. De esta certificación se dará traslado a la adjudicataria para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 5 días hábiles. Toda la documentación recabada será trasladada al órgano de contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad.

De acuerdo con el artículo 194.2 LCSP “Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al adjudicatario o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos”.



#### **PENALIDADES:**

a) La comisión de algún incumplimiento leve dará lugar, previo expediente instruido al efecto y con audiencia al adjudicatario, al apercibimiento o a la imposición de una penalidad de hasta el 1,5% del precio del contrato (IVA excluido). Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el adjudicatario. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

b) La comisión de cualquier incumplimiento grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto y con audiencia al adjudicatario, a la imposición de una penalidad económica de entre el 1,51% y el 3.5% del precio del contrato (IVA excluido).

Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el adjudicatario. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

c) La comisión de cualquier incumplimiento muy grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto y con audiencia al adjudicatario, a la imposición de una penalidad económica de entre el 3,51 % y el 5 % del precio del contrato (IVA excluido). Para la determinación del porcentaje de la penalidad, se tomará en consideración la reiteración, gravedad de los hechos y la diligencia aplicada por el adjudicatario. La penalidad deberá ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

El total de las penalidades no podrá superar el 50 % del precio del contrato (IVA excluido).

Todas las penalidades se harán efectivas con el correspondiente descuento en la facturación del mes siguiente al de la notificación de la imposición de la penalidad al adjudicatario, o sobre la garantía que se haya constituido cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

#### **DUODECIMA.- HORARIO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y NÚMERO DE HORAS ESTIMADAS.**

Con carácter general, el servicio se prestará en los horarios de apertura y cierre de la instalación a la que corresponda cada lote. El número de horas que se estima para cada lote son las siguientes:

- **Lote 1:** Parque Deportivo La Garza (PDLG).

Modalidad A: 1.778 horas

Modalidad B: 8.314 horas.

Modalidad C: 64 Pernoctas.

Modalidad D: 300 packs (usos) de material.

Modalidad E:

E-1: 1.165 horas.

E-2: 360 horas.

Modalidad F: 22.079 horas

- **Lote 2:** Ciudad Deportiva Javier Imbroda.

Modalidad B: 88.860 horas.

- **Lote 3:** Instalaciones Deportivas de Sevilla.

Modalidad A: 12.345 horas

Modalidad B: 31.555 horas

- **Lote 4:** Ciudad Deportiva de Huelva (CDH).

Modalidad B: 30.809 horas

- **Lote 5:** Escuela Pública de Golf El Toyo (Almería).

Modalidad A: 6.620 horas

Modalidad B: 3.304 horas

Modalidad F: 16.764 horas

- **Lote 6: Estadio de la Juventud (Granada)**



Modalidad B: 33.900 horas  
Modalidad F: 30.400 horas

Estas horas podrán ampliarse o reducirse en función de las necesidades de cada Instalación y dependerá de la demanda de actividades y servicios. **Turismo y Deporte de Andalucía** podrá anular la contratación de horas por incidencias no esperadas u modificaciones en la política de gestión y/o implementación de medidas de contención y equilibrio presupuestario.

La Dirección / Coordinación Deportiva de las instalaciones, podrá alterar la distribución respetando en la medida de lo posible el número de horas expresadas, por todas aquellas circunstancias técnicas sobrevenidas durante el desarrollo de la programación.

El servicio no tendrá carácter de exclusividad, de manera que **Turismo y Deporte de Andalucía** podrá contratar otros servicios para proyectos específicos.

Málaga, 26 de julio de 2022.