



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONCESION MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE RECEPCION DEL POLIDEPORTIVO BIKUÑA DE LEGAZPI.

1.- OBJETO

Se desarrolla el presente documento al objeto de proceder por parte del Ayuntamiento de Legazpi a la concesión del servicio de recepción, control y atención al público de las instalaciones deportivas municipales del Polideportivo Bikuña de Legazpi.

2.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

Las labores de conserjería, vigilancia y atención al público se van a desarrollar en el polideportivo Bikuña de Legazpi de acuerdo con las siguientes estipulaciones:

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.

*Elaborar los abonos de las instalaciones deportivas municipales: Tramitar las fichas de abonados, tratar datos de todo tipo en soporte informático, elaboración de carnets, preparación de notificaciones, realización de cobros y tratamiento de las devoluciones, reserva de espacios deportivos, generar y comprobar remesas, ...

*Informar a los usuarios de todo lo concerniente al servicio deportivo, realizar inscripciones, reservas, fichas, carteles informativos, así como cobrar los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento utilizando para todo lo anterior los medios disponibles aplicación informática, folletos, impresos, señalización, tablón de anuncios, megafonía, teléfono...

*Controlar asistencias de usuarios, en contacto con los profesores y a través del programa informático. Elaboración de listados de asistencia.
Realizar diariamente el recuento de caja y anotar su resultado.

*Distribuir las notas de trabajo al servicio de mantenimiento, profesores, servicio de limpieza...

*Apertura y cierre de las instalaciones deportivas según el calendario y horario. Verificando el encendido y apagado de luces y el funcionamiento de alarmas, climatización, etc. con los márgenes necesarios para su apertura y cierre.

*Controlar el acceso de personas y grupos a los recintos, así como vigilar, personalmente o con ayuda de circuito de TV, el estado de las instalaciones, su correcto uso y el ajuste a los horarios establecidos

*Realizar todos los trámites administrativos que se requieran para satisfacer a los ciudadanos, y a modo de ejemplo se señalan los siguientes: Emisión de tarjetas y medios de acceso a las instalaciones, alta y baja en los cursillos, reserva de pistas e instalaciones...

*Atender, informar y orientar, tanto personal como telefónicamente, las solicitudes y consulta de abonados y público en general (inscripciones, reclamaciones, reserva y alquiler de pistas...

*Vigilar los materiales e instalaciones, controlar la entrega, uso y devolución del material. Cuidar de que no se produzcan deterioros innecesarios o peligrosos tanto en materiales como en instalaciones.

*Verificar el estado de conservación y funcionamiento de los equipamientos, a través de su inspección visual o la lectura de los instrumentos de medida resolviendo personalmente las deficiencias observa-



■ LEGAZPIKO UDALA ■

das, reponiendo consumibles y productos químicos o dando aviso para su reparación. Toma de datos de consumos diversos.

*Comunicar a la dirección o al personal de mantenimiento todas aquellas anomalías que hubiera en las instalaciones, así como apuntar en la agenda de tareas de mantenimiento las averías o roturas que se produzcan en las instalaciones.

*Cooperar, ayudar y facilitar el trabajo o la actividad a cualquier empresa, club, federación o trabajador que se encuentre en la instalación, procurando activamente la resolución de obstáculos que la dificulten.

*Controlar el acceso y la correcta circulación de usuarios en las instalaciones, poniendo todos los medios a su alcance para hacer cumplir el Reglamento de Servicios y los horarios establecidos.

*Llevar un listado de todas las incidencias y atender en primera instancia las reclamaciones que se produzcan en las instalaciones.

*Realizar tareas de limpieza puntual en casos excepcionales, cuando en las instalaciones no haya personal de limpieza. Los medios utilizados en estos casos serán los de la empresa adjudicataria de la limpieza.

*Cuidar de que en las instalaciones se produzca el menor gasto posible de energía eléctrica, combustible, agua, etc.

*Realizar, asimismo, aquellas tareas que se le encomienden, acordes con la cualificación requerida para el acceso y desempeño del puesto, sin perjuicio de las relacionadas anteriormente.

4.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO RESPECTO AL SERVICIO

El adjudicatario adquiere los siguientes compromisos:

a) Compromiso sobre tiempo de respuesta: Cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio tendrá que disponer de un tiempo de respuesta máximo de **2 horas**.

El adjudicatario deberá tener en el momento de la adjudicación y mantener en el tiempo de contrato en la provincia de Guipúzcoa personal suficiente para desarrollar el servicio adecuado y garantizar la atención en caso de ser requerido.

b) Compromiso sobre la reglamentación: En el desarrollo de todas las prestaciones derivadas de los trabajos objeto de la presente licitación, será de obligado cumplimiento toda la normativa legal de carácter técnico, técnico-legal y de seguridad e higiene, así como toda la que pueda ser de aplicación.

5.- EQUIPO HUMANO.

- La empresa contará en todo momento con el equipo humano preciso para desempeñar las labores adjudicadas.

- Los componentes del equipo estarán capacitados para utilizar aplicaciones informáticas en ordenador – entorno Windows, Word, Acces, Outlook, Excel- . Equivalente a la IT txartela nivel avanzado.

- Los componentes del equipo estarán capacitados y deberán desempeñar sus funciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo estipulado en la ordenanza municipal. Será requisito imprescindible el dominio del Euskara a nivel hablado.



■
LEGAZPIKO UDALA
■

- Las bajas, emergencias, vacaciones... serán cubiertas por la empresa contratada sin que afecten al servicio. En caso de tener que realizar nuevas contrataciones se deberá consultar y contar con el visto bueno de la dirección del **Polideportivo Bikuña**.

- El adjudicatario deberá disponer de un equipo que contendrá, como mínimo, el siguiente personal:

a) Un responsable del servicio ante el Ayuntamiento, cuyo nombramiento deberá ser comunicado y aceptado por éste. Los trabajos a desarrollar por el responsable serán entre otros:

- Será el encargado de la relación con la dirección del Polideportivo.

- Será responsable del buen funcionamiento de las prestaciones que son objeto de los presentes pliegos.

- Planificará y controlará todas las prestaciones contractuales, reflejándose los resultados en los informes oportunos, cuando sea necesario.

- Tomará todo tipo de decisiones y disposiciones para la consecución de la prestación contratada.

b) Un equipo de personas para el servicio de conserjería, vigilancia y atención al público que cubra las horas de apertura de las instalaciones deportivas municipales según el calendario recogido en el anexo I de este Pliego de Condiciones Técnicas y garantice que los diferentes turnos no afecten al buen funcionamiento del servicio (rotaciones entre instalaciones, rotaciones como mínimo semanales...).