

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LAS PISCINAS MUNICIPALES Y DE ASISTENCIA EN EL COMPLEJO DEPORTIVO “LAS FUENTES” DESDE EL 12 DE NOVIEMBRE DE 2016 AL 31 DE AGOSTO DE 2017

OBJETO DEL CONTRATO

DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE USUARIOS DE LAS PISCINAS MUNICIPALES.

I.-Control de accesos e información

- 1-Recepción**
- 2-Libro de visitas**
- 3-tratamiento de la información**

II.-Servicios administrativos y de gestión.

- 4-Trámites**
- 5-Cobros**
- 6-Publicidad**

III.-seguridad

- 7.-Fuera del recinto de vasos**
- 8.-Dentro del recinto de vasos**

IV.-Servicios y actividades deportivas

9.-Instalaciones

- 10.-Definición temporadas**
 - .-Temporada de invierno*
 - .-Temporada de verano*

11-Horarios de apertura

- horario piscinas climatizadas y gimnasio*
- horario piscinas de verano*

-horario del gimnasio en verano

V-Servicios generales

12-Baño libre en piscinas climatizadas

13-Baño libre en piscinas de verano

14-Uso libre del gimnasio

15-biblioteca de verano

VI-Oferta de actividades

16-condiciones generales

17-programa básico fijo

VII-Plantilla

18-Tipos de puestos de trabajo

19-Estructura de la prestación

20-Uniformidad

21-Normas de seguridad

VIII-*Control de calidad*

OBJETO DEL CONTRATO

-gestión de usuarios: Realización de todos los procesos necesarios para que una persona reciba el servicio deseado, dentro de los ofrecidos, desde su llegada a la instalación hasta que la abandone, de acuerdo en cualquier caso con la reglamentación en vigor, incluyendo el programa de actividades propio de la empresa adjudicataria.

DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN USUARIOS DE LAS PISCINAS MUNICIPALES

I.-CONTROL DE ACCESOS Y RECEPCIÓN

1 recepción

En la recepción de las piscinas municipales, situada en el lugar que designe el Ayuntamiento, desde el concepto de complejo deportivo, es decir, que puede estar ubicada fuera del recinto de vasos, habrá una persona en horario de 9,00 a 13,30 y de 16,00 a 20,30, de lunes a viernes y de 9,00 a 13,30h los sábados y domingos durante la temporada de apertura de los vasos climatizados.

, Durante la temporada de verano, habrá una persona en la recepción toda la franja horaria de apertura de las piscinas, 10,30h a 21,30 h.

Desde este puesto de recepción, de manera coordinada con el personal municipal adscrito al Área de deportes que realiza estas tareas, se dará información de todas las posibilidades de acceso y utilización de la instalación y actividades susceptibles de realizarse en el complejo, especialmente las referidas a piscina y gimnasio, bien personalmente o por teléfono.

También se dará información sobre el reglamento de uso de la instalación y la oferta de servicios y actividades.

Queda a criterio del ayuntamiento, en función de las necesidades que puedan derivarse de la apertura de nuevas instalaciones, la ampliación de este servicio y/o su modificación.

El personal que destinado a este puesto, debidamente uniformado, maneje el software de gestión que el Ayuntamiento disponga, deberá conocer el funcionamiento de los elementos físicos del sistema de accesos, como tornos, lectores de banda magnética, y demás elementos y dispositivos necesarios para el cumplimiento de esta función

Deberá tener a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones propio, que será entregado por el Ayuntamiento debidamente foliado y diligenciado. De cada reclamación o queja, el contratista deberá entregar copia sellada al usuario. El contratista gestionará también el espacio reservado al buzón de sugerencias del Ayuntamiento.

2-Libro de visitas

El acceso de visitantes o profesionales, funcionarios, inspectores, empresas mantenedoras o de servicios relacionados con la instalación, sera registrado por la empresa en el correspondiente libro de visitas, debiendo anotarse los datos correspondientes a la identidad, razón, horario en entrada y salida del visitante. El libro se encontrará en el mostrador de recepción y podrá ser inspeccionado en cualquier momento por el personal que el ayuntamiento designe.

3- Información a suministrar por el contratista

Al público.

Se instalará en el pre-vestíbulo de la instalación, en lugar visible y de fácil acceso para los usuarios la siguiente información:

Con respecto a piscinas y gimnasio:

- Relación de servicios y sus respectivos precios
- Horarios de funcionamiento de todos los servicios
- Horario de información y atención al público
- Capacidad máxima de la instalación y de sus servicios
- Normas del reglamento de régimen interno
- Información que sea preceptiva por Ley
- Temperatura del agua de los diferentes vasos, actualizándose cada 4 horas.
- Análisis químico del agua con datos tomados dos veces al día.

Con respecto al resto de las instalaciones

- Calendarios de apertura y horarios
- Actividades y precios
- horarios de atención al público

Al mismo tiempo, se dará información sobre el número de plazas disponibles en los diferentes cursos y actividades, tanto los programados por la empresa adjudicataria como los que organiza el ayuntamiento y sus entidades colaboradoras, así como las posibles ofertas y novedades de la programación y toda aquella que el Ayuntamiento determine, bien a través del monitor ubicado en la zona de recepción de la piscina climatizada o utilizando otro tipo de soporte.

Al Ayuntamiento

Reclamaciones y variaciones de plantilla, en el momento en que se produzcan, o en su defecto, en un plazo máximo de 48 horas.

Mensualmente se emitirá un parte con la siguiente información:

- El total de usuarios
- El desarrollo de las diferentes actividades
- Los movimientos registrados en el libro de reclamaciones del adjudicatario.
- Los arqueos de caja, con la firma de conformidad de la gerencia de la empresa adjudicataria.

El resultado de los ingresos por cursillos organizados por el adjudicatario, se comunicará por escrito junto con la remesa de facturación de los recibos correspondientes al trimestre de abonados a piscina y gimnasio junto con los componentes de la plantilla, con la descripción de sus funciones, dedicación y titulación y cualquier cambio que hubiere al respecto. Así mismo se comunicarán, en este parte, las posibles variaciones de plantilla que se hayan producido.

II-SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTIÓN

4-Trámites

El servicio de atención al público para la realización de trámites administrativos y acceso a los servicios de actividades acuáticas y gimnasio, se prestará desde el mismo mostrador de recepción compartiendo estas tareas con las propias de control de accesos e información, por lo que se prolongarán todo el tiempo de apertura de la instalación.

5-Cobros

La empresa adjudicataria se encargará también del cobro de todos los servicios que se presten. Para la elaboración del padrón de recibos se utilizará un sistema informático específico, instalado por el Ayuntamiento de Utebo para ese fin, mediante una terminal, directamente relacionada con el ordenador principal situado en el Área de deportes, teniendo que ser presentado quince días antes de la finalización del trimestre en el registro municipal.

El arqueo de caja y de pagos realizados con tarjetas tendrá periodicidad mensual.

El adjudicatario deberá efectuar también la venta y/o préstamo de pequeños útiles personales (gorros de baño, gafas, toallas, chanquetas, efectos análogos etc.).

6-Publicidad

La empresa deberá anunciar las actividades programadas con suficiente antelación, alcance y contenido, con el fin de que la población del municipio tenga cumplido conocimiento de las actividades programadas y servicios ofrecidos en las instalaciones. El Ayuntamiento, en la medida de sus posibilidades, contribuirá a esta tarea de divulgación.

La empresa no publicitará ninguna actividad correspondiente al curso 2017-2018 y permitirá que esta se realice por la empresa que el ayuntamiento determine y en el momento que este decida.

Para utilizar la imagen del Ayuntamiento, deberá contar con su autorización

III-SEGURIDAD

El personal de control y seguridad tendrá la autoridad necesaria y suficiente para el buen desarrollo del servicio y las actividades.

7- Fuera del recinto de vasos:

- Se efectuará un control del buen uso por el personal destinado a recepción, a través de la observación visual directa y las cámaras de circuito cerrado que se hallen instaladas en pasillos, zona de taquillas y espacios exteriores.
- Desde el 12 de noviembre hasta el 28 de mayo, de lunes a viernes el gimnasio contará con la presencia de un técnico durante 10 horas a determinar por la dirección técnica del Área de deportes y la gerencia de la empresa adjudicataria. En el caso de los sábados y domingos la presencia del monitor en el gimnasio será de 5 horas siempre que el gimnasio esté abierto, habrá personal técnico responsable del buen uso de este equipamiento que actuará como responsable de sala, por lo que deberá permanecer en ésta en todo momento.
- Durante el periodo de funcionamiento de la piscina de verano, el personal destinado a atender la sala de gimnasio podrá compatibilizar sus tareas con las propias de la recepción entre las 7,00h y las 10,30h, prestando además servicio en sala otras tres horas más al día en los horarios de mayor afluencia que serán acordados entre la empresa y el ayuntamiento.

8-Dentro del recinto de vasos

- Siempre que las piscinas estén abiertas al público, habrá un número de socorristas, debidamente titulados, suficiente para atender los vasos conforme a lo dispuesto en el Decreto 50/93 de 19 de Mayo del Gobierno de Aragón por el que se regulan las condiciones higiénico - sanitarias de las piscinas de uso público, y en su caso a las futuras modificaciones normativas,
- Desde el 21 de junio hasta el 21 de julio, de lunes a viernes, se reforzará el turno de socorristas con uno más de los exigidos por la autoridad sanitaria en su inspección de apertura de las instalaciones, todas las tardes entre las 16,30 y las 21,00h.
- Los días 24 y 25 de junio, 1,2,8,9,15,16,22,23,29,30 de julio, y 5 y 6 de agosto, el turno de socorrista se reforzará con uno más de los exigidos por la autoridad sanitaria en todo el horario de apertura de la piscina de verano.
- Los espacios destinados a botiquín estarán en perfecto estado de uso y constará de los elementos y productos indicados en el anterior Decreto.

- El socorrista será el encargado de hacer cumplir el reglamento de uso aprobado a tal efecto, de acuerdo con el decreto anteriormente mencionado.

- El socorrista deberá tener una actitud presta al servicio por lo que no podrá compatibilizar su actividad con ninguna otra y tendrá que permanecer en todo momento en el interior del recinto de vasos.

- En la zona de calles, el socorrista cuidará de que el número de personas que utilicen cada una de ellas de forma simultánea no sea superior a doce. Para la mejor utilización de las calles se podrán señalizar las calles debidamente como de circulación lenta y circulación rápida. El socorrista a la vista de la destreza y facultades del usuario asignará a éste a una u otra calle.

IV-SERVICIOS Y ACTIVIDADES DEPORTIVOS

9-Instalaciones

La oferta de servicios ha de hacer posible el uso de todos los espacios acuáticos y deportivos (gimnasio) y recreativos de las instalaciones municipales relacionadas a continuación, por toda la población, en cada una de las respectivas temporadas:

- Vaso climatizado de 25 x 12,5 (posibilidad de dividirlo en 6 calles)
- Vaso climatizado de 12,5 x 8 (posibilidad de dividirlo en 3 sectores)
- Zonas de playa climatizada
- Vaso recreativo exterior , habilitándose calles para la práctica de la natación, en la zona preparada a tal efecto, siempre que sea posible
- Vaso de chapoteo infantil exterior
- Zona verde exterior
- Solarium y hamacas
- Gimnasio (2 salas)
- Sala de actividades
- Sala de masaje
- Sauna y hamman
- Biblioteca de verano

Para el desarrollo de sus actividades, la empresa disfrutará del aprovechamiento privativo de :

- tres calles del vaso grande climatizado
- una calle en el vaso de chapoteo climatizado (siempre que sea posible)

- una sala de gimnasio
- una calle en el vaso de verano (siempre que sea posible)

10. Definición de las temporadas

temporada de invierno

Se entiende, a los efectos de este pliego por temporada de invierno, aquella en la que las piscinas climatizadas se encuentran en funcionamiento y que transcurre entre el 12 de noviembre y el 11 de junio. Desde el 12 de junio hasta el 16 de julio la piscina cubierta prestará servicio de 7 a 10,30.

Durante este período, la piscina cubierta y sus espacios deportivos y auxiliares, permanecerá cerrada todos los días inhábiles de la temporada.

temporada de verano

La temporada de verano se iniciará el 28 de mayo con la apertura de la piscina de verano y finalizará el 31 de agosto.

Durante la temporada de verano, las piscinas al aire libre estarán abiertas todos los días sin excepción.

11- horarios de apertura

de invierno de las piscinas climatizadas y gimnasio

La apertura de las instalaciones cubiertas será de 95.00 horas a la semana, repartidas de la siguiente manera:

- De lunes a viernes de 6.30 a 22,00 horas
- Sábados de 8,30 a 19.00 horas
- Domingos y festivos de 8,30 a 15,00 horas

Si por cualquier circunstancia grave justificada, no se pudiera dar servicio en los horarios previstos, el adjudicatario no tendrá derecho a indemnización alguna hasta un máximo de parada de 48 horas. Pasado este período, el contratista tendrá derecho a percibir la indemnización que proceda

de las piscinas de verano

El horario de baño se establece entre las 10.30 y las 21.00 horas.

del gimnasio del 28 de mayo al 31 de agosto

El horario de funcionamiento del gimnasio durante la temporada de apertura de la piscina de verano será de 7,00 a 21,00 horas.

V-SERVICIOS GENERALES

12-Baño libre en las piscinas climatizadas

Uso libre de las piscinas:

- Período de funcionamiento: todos los días de la temporada de Invierno.
- Horario: toda la franja de apertura de la instalación.
- Oferta mínima: 3 calles, (debidamente señalizadas).

13-Baño y utilización libre de las instalaciones de la piscina de verano

Uso libre de las piscinas

- Período de funcionamiento: todos los días de la temporada de verano
- Horario: toda la franja de apertura de la instalación.

- Se instalará la zona de sombra existente y se señalizará la zona de picnic. La zona de solarium en la playa de piscina, será debidamente acotada y funcionará durante toda la franja de apertura, cuando la ocupación del recinto de vasos lo permita, debiéndose prestar el servicio gratuito de tumbonas. (propiedad del ayuntamiento)

14-Uso libre del gimnasio

El contratista permitirá y se asegurará de forma efectiva que los usuarios puedan hacer uso libre del gimnasio dentro de los siguientes períodos:

- Período de funcionamiento: todos los días en que esté prevista su apertura.
- Horario: Todo el horario indicado para cada temporada

15-Biblioteca de verano

Coincidiendo con la temporada de verano, se prestará, desde el mostrador de recepción el servicio de biblioteca, durante toda la franja de apertura y con carácter gratuito, siendo el único requisito la identificación legal del usuario.

En el se podrán encontrar tanto prensa diaria (al menos tres ejemplares de diferentes medios) como un buen número de volúmenes para todas las edades. La relación de títulos ofrecida será validada, cada temporada, por los servicios municipales correspondientes.(biblioteca pública)

VI-OFERTA DE ACTIVIDADES

16. Condiciones generales

- La oferta de servicios permitirá adaptarse de forma permanente a la demanda.
- La empresa podrá proponer nuevas actividades en cualquier momento comunicando al ayuntamiento las características, duración, fecha de puesta en marcha y precio, para su aprobación.
- De acuerdo con la propuesta de actividades de la empresa, aquellas que tengan ratio máxima determinada, comenzarán en cuanto se alcance un 60% de participación de las mismas.
- Todos los cursos iniciados a la fecha del inicio de contrato tendrán continuidad en las mismas condiciones en las que se estaban realizando

- No se autorizarán preinscripciones a los diferentes cursos convocados mientras no se haya comunicado al ayuntamiento el plan de actividades para esa temporada y se incluyan mejoras económicas para futuros usuarios.
- Todas las actividades propuestas que por su contenido lo permitan, deberán facilitar la participación de usuarios con movilidad reducida a cuyo efecto se preverán para éstos las necesarias adaptaciones.
- El conjunto de la oferta de actividades propuestas por el adjudicatario, así como el conjunto de tareas de la gestión que se le encomiendan, se someterá a un control de calidad. Para ello, la Dirección Técnica de la empresa elaborará un plan de calidad y será la encargada de velar por su correcto desarrollo, así como de la formación conveniente del personal docente a su cargo. Esta dirección técnica actuará como interlocutor válido ante el ayuntamiento para tratar todos los temas que puedan afectar al normal desarrollo de las actividades tanto de la adjudicataria como de los usuarios libres, pudiendo el ayuntamiento solicitar la sustitución de los técnicos o del personal seguridad e información, que a su juicio no cumplan debidamente con su cometido. El plan se adjuntará a la solicitud de aprobación del correspondiente programa anual de actividades. El hecho de no superar el nivel requerido conllevará la suspensión de cualquier actividad no incluida en el programa básico(punto 17)
- El desarrollo de las actividades permitirá en todo momento el uso de 3 calles para baño libre del vaso de 25 m de la piscina climatizada
- Las condiciones de uso del vaso de 12,5 x 8 de la misma, vendrán marcadas por la programación autorizada, si bien deberá contemplar el uso de una calle para baño libre siempre que sea posible.
- Los materiales necesarios para el desarrollo de los cursos serán por cuenta del adjudicatario que dispondrá de un almacén en playas para guardarlo convenientemente.
- La manipulación de corcheras y la distribución de los espacios auxiliares necesarios para el desarrollo de actividades deberá ser respetuosa con los usuarios de baño libre.

- Todos los cursos y actividades deberán ser impartidos o dirigidos por personal debidamente titulado y contarán con los medios técnicos suficientes para su desarrollo de acuerdo con el plan de calidad.
- Los abonados a la instalación disfrutarán de un 25 % de descuento en todas las actividades de pago ofertadas por la empresa
- En cuanto a las familias numerosas, se estará a lo que disponga la ordenanza correspondiente a los servicios deportivos municipales

A lo largo de todo el periodo de vigencia del contrato la empresa deberá impartir y efectuar las siguientes actividades y cursos :

17- Programa básico fijo **Plan municipal de natación escolar**

Actividades acuáticas para los centros educativos públicos de Utebo dentro del horario escolar.

Se preparará una programación específica en función de las necesidades o demanda de los centros.

- Período de funcionamiento: curso escolar
- Horario: Franja de horario escolar
- Periodicidad: la actividad deberá tener una duración mínima de 10 sesiones por grupo, de:
 - 40 minutos de duración.
 - Precio: **10 €** por alumno (como máximo)
 - Relación técnico deportivo/usuarios mínima:
 - Grupos de educación infantil y primaria: 1/12
 - Grupos de educación secundaria y otros: 1/15
- Oferta mínima anual: 30 grupos
- Observaciones: Al finalizar la actividad de cada grupo se entregará, al responsable del grupo, un informe de seguimiento individualizado de cada alumno. Dentro de los grupos se podrán encontrar incluidos niños con algún tipo de disminución que realicen un trabajo de integración dentro del marco del centro educativo.

Programa de actividades dirigidas de gimnasio (gratuito para los abonados a gimnasio)

- Coincidirá con el periodo de apertura de la piscina cubierta y se diseñará cada temporada conteniendo, como mínimo, 10 horas semanales de actividades, que se determinarán por el área de deportes, siendo al menos el 75 % de las mismas en horarios de máxima afluencia, durante 24 semanas.

Programa de colaboración con el ayuntamiento de Utebo.

- Colaborará en el desarrollo de los programas de extensión de la actividad física del Área de deportes municipal y en la realización de las actividades acuáticas incluidas en los talleres de verano y pequelandia del Área de juventud del ayuntamiento de Utebo o en tareas de información al público, control y seguridad. La dedicación a prestar por la empresa será de un máximo de 1.200 horas por temporada (12 de noviembre 2016 al 31 de agosto de 2017) de acuerdo con la dirección técnica del Área de deportes. Para ello se elaborará un cuadrante de necesidades mensual que tendrá la aprobación de la dirección del Área de deportes, debiéndose facturar por la adjudicataria por las horas efectivamente prestadas durante el mes.

VII PLANTILLA

El adjudicatario se compromete expresamente a mantener la plantilla necesaria para la prestación del servicio en las condiciones reseñadas en el presente pliego, con estricta sujeción a las obligaciones específicas en él señaladas.

18. Tipos de puestos de trabajo, (director técnico) Personal de instalaciones, Técnicos nivel III de gimnasio, Socorristas y auxiliar de administración.

Director técnico: Actuará ante la Dirección del Área de deportes del Ayuntamiento, como representante de la empresa adjudicataria. Coordinará las órdenes de la empresa y ordenará, como Jefe de personal, las tareas y trabajos a desarrollar en la instalación. Controlará e inspeccionará la correcta ejecución de las tareas a realizar, bien por los trabajadores de la empresa adjudicataria o por empresas contratadas, siendo responsable del cumplimiento del plan de calidad.

Personal de instalaciones: Actuará de acuerdo con las orientaciones que le sean marcadas por la dirección técnica. Atenderá la recepción y dará información a los usuarios que así lo soliciten.

Técnicos nivel III de gimnasio: Permanecerán en las salas del gimnasio realizando las labores de asesoramiento y orientación necesarias para que los usuarios tengan la seguridad suficiente tanto en la forma de utilizar las máquinas y los elementos del gimnasio como en su ámbito personal. Desarrollarán también las actividades asignadas correspondientes a la colaboración con los programas municipales de las Áreas de Juventud y deportes.

También desarrollarán actividades especiales, dentro del plan aprobado, por un total de 10 horas semanales (en los períodos de máxima afluencia) durante 24 semanas coincidentes con el tiempo de apertura piscina climatizada.

Socorristas: Estarán siempre en el recinto de vasos, realizando labores de vigilancia y limpieza de los elementos necesarios para el servicio como por ejemplo las playas, rejillas perimetrales, corcheras etc. Tomando las mediciones de la calidad del agua establecidas por el decreto 50/93 de la D.G.A.. Orientando y organizando las calles para que resulten cómodas a los usuarios. Instruyendo sobre el material de uso libre y dando todas aquellas indicaciones necesarias para la seguridad de los usuarios.

19. Estructura de la prestación. Condiciones de la prestación de los servicios de gestión de usuarios

Asociado al plan de calidad, el licitador, durante el mes de agosto de cada año, presentará un programa de trabajos en el que se determine el horario concreto de la prestación de cada uno de los servicios y el número de personas que en cada momento han de encontrarse realizando dichos trabajos, atendiendo a los siguientes campos:

1. Control de accesos e información
2. Servicios administrativos y de gestión
3. Seguridad
4. Servicios y actividades deportivas
5. Plantilla

20. Uniformidad y Ropa de Trabajo

El contratista dotará al personal de uniformes y ropa de trabajo, así como de los complementos necesarios, cumpliendo en todo momento con la normativa laboral aplicable.

Asimismo, le facilitará a su personal la documentación e identificaciones precisas para que puedan acreditar su condición de personal afecto al contrato ante los servicios de vigilancia y seguridad de la propiedad.

21. Normas generales de seguridad

El adjudicatario adoptará las máximas precauciones y medidas de seguridad durante la realización del servicio a fin de proteger a los operarios, público, vehículos, animales y propiedades de posibles daños y perjuicios, siendo a su costa los gastos de que ello se deriven.

Se depositará en el Ayuntamiento la documentación relativa a la evaluación de riesgos y plan de prevención aplicable a los trabajadores afectos al servicio objeto de este contrato.

El adjudicatario estará obligado a instalar y mantener a su costa y bajo su responsabilidad durante la ejecución del servicio, las señalizaciones necesarias, balizamientos, iluminaciones y protecciones adecuadas, tanto al carácter diurno como nocturno, ateniéndose en todo momento a las reglamentaciones vigentes.

La realización del servicio contratado no impedirá el desarrollo de los trabajos que habitualmente se realicen en las dependencias de la propiedad, salvo imposibilidad física o avería grave.

VIII CONTROL DE CALIDAD

En cualquier momento, el Ayuntamiento podrá efectuar una inspección, levantando acta en la que se reflejen las anomalías observadas, que deberá ser suscrita por la representante de la contratista.

La total dirección, control y seguimiento de las labores objeto de la contrata corresponden al Ayuntamiento, a través de la persona que designe quien podrá adoptar las medidas pertinentes que resulten necesarias con vistas a la correcta utilización de las instalaciones y del correcto cumplimiento del contrato.

Las órdenes de éste se darán al director técnico de la empresa quien deberá disponer lo oportuno para su completo cumplimiento.

