Fueros, 1
48992 GETXO (Bizkaia)
Tf. 94 466 00 68
Fundación Punta Begoña Fundazioa

PLIEGO DE PRESCIPCIONES TÉCNICAS para el servicio de asistencia técnica para la gestión integral de las acciones de socialización y visitas guiadas de la Fundación Punta Begoña en Getxo | Fundación Punta Begoña

Exp. 2025-P1-05

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Fundación Punta Begoña es una fundación pública dotada de personalidad jurídica propia, y con plena autonomía funcional y material, que ostenta la condición de poder adjudicador no administración pública, conforme lo dispuesto en la Ley 9/2.017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, LCSP.

El servicio de asistencia técnica a licitar comprende el desarrollo de aquellas actividades cuya finalidad es la gestión integral de las acciones de socialización y visitas guiadas organizadas por la Fundación Punta Begoña y destinadas a dar a conocer, poner en valor y difundir los monumentos Galerías Punta Begoña y Fuerte y Faro de La Galea en Getxo, durante los años 2025 y 2026, con posibilidad de prórroga a los años 2027 y 2028.

La Fundación Punta Begoña, al carecer de personal propio que pueda acometer el servicio de gestión integral de las acciones de socialización y visitas guiadas organizadas por la Fundación Punta Begoña, acude a licitar el servicio mediante procedimiento abierto, con pluralidad de criterios, para dar cobertura a esta necesidad.

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en lo sucesivo, PPT), es describir y establecer las condiciones técnicas de la prestación del servicio de asistencia técnica para la gestión integral de las acciones de socialización (y muy especialmente de las visitas guiadas de diversa tipología) organizadas por la Fundación Punta Begoña, a favor de esta.

Se entiende como servicio de gestión integral la organización, gestión y cuidado de todos los aspectos relacionados con la apertura de los monumentos, su visita (y la del paisaje cultural donde se enmarcan) y el uso de aquellos.

El objeto del contrato se define en el **apartado 1.1 de la Carátula**.

En particular, este PPT concreta el alcance y contenido de la prestación, determina y establece el régimen de coordinación entre la persona física o jurídica que prestarán el servicio y la Fundación Punta Begoña.

Para la delimitación del objeto del futuro contrato dentro del Vocabulario Común de Contratos (CPV), aprobado por el Reglamento (CE) nº 2.195/2.002, del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de noviembre de 2.002, modificado por el Reglamento 213/2.008, la referencia asignada se encuentra en el **apartado 1.2 de la Carátula**.

El contrato que en base al presente pliego se realice, tendrá por objeto la prestación de los servicios de asistencia técnica destinados a la gestión integral de las acciones de socialización (y muy especialmente de las visitas guiadas de diversa tipología) organizadas por la Fundación Punta Begoña con la finalidad de promover y difundir los valores históricos, paisajísticos, arquitectónicos, artísticos, sociales y científicos de los bienes patrimoniales de los que ostenta la cesión de uso, a saber, las Galerías Punta Begoña y el

Faro y Fuerte de La Galea, así como el paisaje cultural donde se ubican, a través del acceso del público a los mismos.

Se entiende como servicio de gestión integral la organización, gestión y cuidado de todos los aspectos relacionados con la apertura de los monumentos, su visita (y la del paisaje cultural donde se enmarcan) y el uso de aquellos.

En el **apartado 1.3 de la Carátula** queda justificada la no división en lotes del objeto del contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA. – ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Los trabajos que aquí se describen quedan circunscritos a:

- la parcela donde se ubican las Galerías Punta Begoña, sitas en la calle Atxekolandeta 17, en Getxo (Bizkaia);
- la parcela donde se ubica el Faro y Fuerte de La Galea, sito en la carretera Galea s/n, en Getxo (Bizkaia).

A efectos administrativos la dirección de la Fundación Punta Begoña se encuentra definida en el **apartado 1.6 de la Carátula**.

CLÁUSULA TERCERA. – ALCANCE DEL SERVICIO

El contrato incluirá el desarrollo de las siguientes tipologías de visita:

- **Visitas generales a las Galerías Punta Begoña:** estas visitas se realizan, en general, tres veces por semana, los viernes, sábados y domingos —aumentándose el número en el caso de que haya festivos municipales, territoriales, autonómicos o estatales—, en horario habitual de 12:00 a 13:15, o de 17:00 a 18:15 (conforme a la temporada), con una duración aproximada de una hora y cuarto. Las visitas están enfocadas a ofrecer una visión global del monumento y su enclave, abarcando su historia, arquitectura, arqueología, proceso de recuperación y uso actual y futuro. Se dirigen a un público interesado en conocer el valor patrimonial y cultural de Punta Begoña y la gestión de su recuperación abierta.
- **Visitas teatralizadas a las Galerías Punta Begoña:** estas visitas se realizan el tercer domingo de cada mes, en horario habitual de 17:00 a 18.15, con una duración aproximada de una hora y cuarto. Su objetivo principal es ofrecer una experiencia cultural inmersiva mediante el uso de elementos teatrales, que permitan relatar de forma creativa la historia y los valores del bien patrimonial. Durante estas visitas, el equipo de guías adopta el rol de personajes históricos o ficticios relacionados con Punta Begoña, enriqueciendo la narración con dramatizaciones que captan la atención de todos los públicos. Se dirigen a un público generalista, interesado en conocer los valores históricos de Punta Begoña desde una experiencia más participativa y lúdica.
- **Visitas escolares y para asociaciones a las Galerías Punta Begoña:** estas visitas se programan, por norma general, los jueves de cada semana, en un horario general de 10:30 a 11:45, con una duración aproximada de una hora y cuarto. No obstante, se abre la posibilidad a adaptarse a las necesidades específicas de los grupos en cuanto a día y horario de desarrollo. Están orientadas a centros educativos y asociaciones o colectivos educativos, culturales o sociales, adaptándose a la edad y características del grupo. Incluyen actividades didácticas diseñadas para fomentar el aprendizaje sobre los valores del patrimonio y los paisajes culturales, integrando enfoques participativos y pedagógicos.
- **Visitas histórico-paisajísticas desde Punta Galea a Punta Begoña:** estas visitas se celebran el primer domingo de cada mes, en horario de 10:30 a 13:30 y presentan una duración

aproximada de tres horas. Las visitas están diseñadas para destacar los aspectos culturales, naturales y paisajísticos del entorno de Punta Begoña y Punta Galea. Para ello, las visitas se desarrollan a lo largo de un recorrido de 4,5 kilómetros durante el que se aportan explicaciones detalladas respecto a la integración de ambos bienes patrimoniales en su paisaje, la relación que presentan con la costa a lo largo del tiempo, la evolución urbana del entorno y la relevancia geológica y ambiental del sitio. Se dirigen a un público interesado en conocer los valores geológicos, urbanísticos, históricos, sociales y paisajísticos de Getxo y la bahía de El Abra.

- **Visitas generales al Faro y Fuerte de La Galea:** estas visitas se celebrarán en general dos veces por semana durante un periodo de seis meses, en fin de semana, en un horario a definir conforme a la temporada de apertura. Presentarán una duración aproximada de una hora. Las visitas se dirigen a un público generalista, interesado en conocer la historia y paisaje del monumento y enfocan a ofrecer una visión global del mismo y de su enclave paisajístico. Para ello, la visita abarcará la historia, arquitectura, arqueología, evolución de uso histórico y planteamiento futuro del Faro y Fuerte de La Galea.
- **Bolsa de visitas adicionales:** se dispone de una bolsa anual de 37 visitas adicionales destinadas a grupos específicos. La programación de estas visitas se determinará en función de la demanda y previa coordinación con la Fundación Punta Begoña. Estas visitas pueden responder a demandas de grupos organizados, vincularse a eventos especiales o diseñarse para responder a los intereses particulares de colectivos que requieran una atención personalizada.

Estas visitas presentan una proyección de horas anuales conforme a la siguiente estimación:

Tipo de visita	**Nº visitas anuales**	**Nº horas/visita** (incluye tiempo de apertura y cierre)	**Total horas anuales**
Visitas generales a las Galerías Punta Begoña	158	1,5 horas	237
Visitas teatralizadas a las Galerías Punta Begoña	12	2,5 horas**	30
Visitas escolares y para asociaciones a las Galerías Punta Begoña	52	1,5 horas	78
Visitas histórico-paisajísticas desde Punta Galea a Punta Begoña	12	3 horas	36
Visitas generales al Faro y Fuerte de La Galea	48*	1,5 horas	72
Bolsa de visitas adicionales	37	1,5 horas	55,5
		NÚMERO DE HORAS TOTAL ESTIMADO	**508,50**

*El número de visitas generales al Faro y Fuerte de La Galea responde a la totalidad de visitas previstas durante la duración del contrato.
** El número de horas de la visita teatralizada responde a la dedicación de dos personas del equipo de guías (1,5 horas la guía y 1 hora la actriz/actor).

Además, se considera un incremento del 20% sobre las horas estimadas de visita, para cubrir las actividades de preparación, organización, coordinación de las visitas y gestión de las reservas:

20% sobre un total de 508,5 horas =101,7 horas.

El servicio deberá ser prestado conforme a la experiencia en la gestión de espacios patrimoniales culturales abiertos al público, la organización de actividades divulgativas y didácticas para público de todas las edades, y la cualificación técnica, divulgativa y didáctica del equipo humano. Además, se valorará la capacidad del equipo para adaptarse a las características particulares del público asistente, así como al estado del monumento en cada momento.

Este servicio incluirá además la gestión del acceso a cada uno de los monumentos, optimización del sistema de reservas —en observancia del cumplimiento de criterios en pos de la accesibilidad y de la normativa sobre protección de datos y cuantas resulten aplicables—, la coordinación con otras entidades involucradas —con especial atención al área de turismo del Ayuntamiento de Getxo— y con otras actividades socio-culturales que se desarrollen en el monumento, así como las labores de difusión precisas para la captación de visitantes. También comprenderá la vigilancia de ambos bienes patrimoniales y sus dependencias, desde una perspectiva de atención al público visitante, pedagogía y seguridad, garantizando el respeto al lugar y a las normas de cada uno de los monumentos.

CLÁUSULA CUARTA-. NECESIDADES A SATISFACER CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Por medio del desarrollo de este servicio se pretenden cubrir las siguientes necesidades:

- sensibilización a la población, en su conjunto y con especial atención al público menor de edad, sobre la necesidad de proteger, cuidar y salvaguardar un patrimonio que le es propio;
- transmisión de los valores singulares del enclave de Punta Begoña y del Faro y Fuerte de La Galea, su conjunto construido y su entorno paisajístico, conforme al conocimiento adquirido durante las labores de investigación para su recuperación;
- divulgación de la metodología y el proceso puesto en marcha para la recuperación y la puesta en valor de cada uno de estos enclaves, atendiendo a las cuestiones diferenciales que especialmente caracterizan al de Punta Begoña y hacen de él un proyecto estratégico para Gobierno Vasco en el campo de las Industrias Culturales y Creativas y referente internacional en la contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través del Patrimonio Cultural;
- visibilización de los trabajos realizados o con previsión de realizarse desde la Fundación Punta Begoña, como propósito de transparencia;
- recuperación de la funcionalidad de los monumentos objeto de este pliego e impulso del mismo para consolidación como motor de crecimiento socioeconómico del municipio, mientras se erigen como punto dinamizador de la actividad sociocultural de Getxo;
- diseño de experiencias diversas e inclusivas (teatralizadas, paisajísticas, generales y educativas), que permitan a públicos variados explorar y conectar con los valores históricos, culturales y naturales de cada uno de los lugares patrimoniales;
- provisión de acceso adaptado y de programas diseñados específicamente para escolares, asociaciones y colectivos específicos, reforzando el impacto educativo y social de la actividad de la Fundación Punta Begoña;
- puesta en conocimiento del proyecto de investigación, recuperación y puesta en valor que se está llevando a cabo en Punta Begoña, y de los planes de intervención y puesta en valor para el Faro y Fuerte de La Galea, de forma activa y participativa, con la presencia de toda persona que tenga interés en su conocimiento.

CLÁUSULA QUINTA. – CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio a contratar contempla la gestión integral de las acciones de socialización (y muy especialmente de las visitas guiadas de diversa tipología) organizadas por la Fundación Punta Begoña, que incluye además de la ejecución de las visitas en cada modalidad, la organización, ejecución, coordinación y evaluación de estas. Estas labores deberán realizarse bajo los principios de calidad, adaptabilidad y orientación a cada visitante, siguiente las directrices marcadas por la Fundación Punta Begoña.

A. MODALIDADES DE VISITA:

- **Visitas generales a Punta Begoña**:
    - **Frecuencia**: tres visitas semanales (viernes, sábados y domingos), que se ampliará las semanas en que haya festivos. El primer domingo de cada mes no habrá visita de esta modalidad.
    - **Duración estimada**: una hora y cuarto de desarrollo, más un cuarto de hora de apertura y cierre. Total: 1,5 horas.
    - **Horario**: 12:00 a 13:15 o 17:00 a 18:15 (adaptable según la temporada).
    - **Objetivo**: ofrecer una visión integral del lugar patrimonial y su proceso de puesta en valor, desde una perspectiva holística (histórica, arquitectónica, artística, social, científica y paisajística).
- **Visitas teatralizadas a las Galerías Punta Begoña:**
    - **Frecuencia**: una visita mensual (tercer domingo de cada mes).
    - **Duración estimada**: una hora y cuarto de desarrollo, más un cuarto de hora de apertura y cierre. Total: 1,5 horas.
    - **Horario**: 17:00 a 18:15 (adaptable según la temporada).
    - **Objetivo**: ofrecer una experiencia cultural inmersiva mediante el uso de dramatizaciones que conecten emocionalmente con el público.
    - **Nota**: Para esta visitas se precisará la disposición de al menos un guía y una actor/actriz.
- **Visitas escolares y para asociaciones a las Galerías Punta Begoña:**
    - **Frecuencia**: una visita semanal (por norma general, los jueves de cada semana).
    - **Duración estimada**: una hora y cuarto de desarrollo, más un cuarto de hora de apertura y cierre. Total: 1,5 horas.
    - **Horario**: 10:30 a 12:00 (flexible y adaptable a las necesidades del grupo).
    - **Objetivo**: ofrecer una experiencia didáctica y específica que conduzca a conocer los múltiples valores del lugar patrimonial, conforme al perfil e intereses del público. Para el público escolar, los contenidos serán diseñados de modo que resulten específicos según el curso y el ciclo educativo, diferenciando entre primaria, secundaria y bachillerato.
- **Visitas histórico-paisajísticas desde Punta Galea a Punta Begoña:**
    - **Frecuencia**: una visita mensual (primer domingo de cada mes).
    - **Duración estimada**: tres horas de desarrollo. Incluyen la apertura y cierre. Total: 3 horas.

- **Horario**: 10:30 a 13:30.
- **Objetivo**: poner en valor los aspectos culturales, naturales y paisajísticos del entorno de Punta Begoña y Punta Galea, promoviendo la sostenibilidad y el respeto ambiental.

- **Visitas generales al Faro y Fuerte de La Galea**:
  - **Frecuencia**: dos visitas semanales (a definir de viernes a domingo y festivos). Estas visitas se producirán durante un periodo de seis meses en la totalidad de la duración del contrato.
  - **Duración estimada**: una hora de desarrollo, más un cuarto de hora de apertura y cierre y un cuarto de hora de despedida. Total: 1,5 horas.
  - **Horario**: a definir.
  - **Objetivo**: ofrecer una visión integral del lugar patrimonial y su proceso de recuperación y puesta en valor, desde una perspectiva holística (histórica, arquitectónica, artística, geológica, ambiental, social, científica y paisajística).
- **Bolsa de visitas adicionales:**
  - Bolsa anual de 37 visitas adicionales destinadas a grupos específicos, planificadas según demanda. Además, se organizarán visitas especiales durante periodos concretos (vacacionales, coincidente con jornadas o eventos de divulgación patrimonial, etc.), dirigidas a públicos específicos, ajustando su contenidos a las necesidades de estos colectivos.

B. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:

La empresa adjudicataria será además responsable de:

- El diseño y actualización de los contenidos, materiales y discursos de cada modalidad de visita, en coordinación con la Fundación Punta Begoña, que será propietaria de los mismos.
- La atención e información al público.
- La gestión del acceso y recepción de visitantes.
- La coordinación de las actividades con otros eventos culturales desarrollados en el monumento y su entorno.
- La elaboración de informes de seguimiento y propuestas de mejora. Dichos informes deberán recoger las sugerencias y valoraciones del público que visite el monumento. También datos estadísticos sobre la cantidad y características del público visitante (número de asistentes según visita, idioma, procedencia, edad, sexo, etc.).
- La disposición de material para el correcto desarrollo de las visitas (fundas higiénicas para los cascos, micrófono, equipos de protección individual de guías, etc.), su gestión (teléfono, ordenador, etc.) y el acceso a los contenidos físicos y digitales que complementan la visita (tabletas digitales, dossieres fotográficos en A3, etc.).
- La vigilancia y mantenimiento de los recursos utilizados durante las visitas.

En cualquier caso, el Plan de visitas aquí descrito queda sujeto a las necesidades que se detecten en el desarrollo del servicio y subordinado a los condicionantes derivados de las obras de recuperación y actividades socioculturales que tengan lugar en los monumentos o en su entorno.

CLAUSULA SEXTA. – DESCRIPCIÓN DE LAS LABORES A REALIZAR EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse del seguimiento de los protocolos previamente redactados por la propia empresa adjudicataria y aprobados por la Fundación Punta Begoña y del desarrollo de las labores de gestión de reservas, atención al público, apertura y cierre de cada recinto, cuidado del conjunto patrimonial, información sobre el servicio ofertado, el proyecto y las actividades abiertas al público que tengan lugar en Punta Begoña o aquellas que le sean indicadas desde la Fundación, realización de las visitas guiadas, coordinación con actividades de promoción propia o externa que tengan lugar en Punta Begoña y vigilancia de cada recinto durante el horario de apertura de visitas.

Se detallan a continuación las labores a realizar:

A. Atención al público y gestión de visitas:

- Organización y distribución de los grupos de visita y programación de visitas conforme al calendario establecido.
- Gestión integral de reservas: telefónica, online e in situ, incluyendo la actualización del sistema de reservas actual y complimiento de la normativa de protección de datos.
- Coordinación de horarios y programación de visitas adicionales según la demanda.
- Difusión para captación de visitantes, conforme a la planificación previamente aprobada y en coordinación con la Fundación Punta Begoña.
- Información detallada a visitantes sobre horarios, modalidades de visita, actividades socioculturales propias y externas que sucedan en los monumentos, contenidos y requisitos de las visitas.
- Gestión de entradas, cobros y custodia del dinero, asegurando la entrega mensual de los ingresos a la Fundación Punta Begoña.
- Realización de las visitas guiadas en los diferentes idiomas según el público objetivo.
- Registro de datos de visitantes y encuestas de satisfacción, manteniendo bases de datos actualizadas y generando informes (según los protocolos fijados por la Fundación) con una periodicidad trimestral.

B. Coordinación y planificación.

- Coordinación con la Fundación Punta Begoña y otros agentes culturales.
- Diseño y actualización de contenidos específicos para cada modalidad de visita, adaptados a las características del público (infantil, juvenil, adulto y colectivos concretos).
- Planificación de actividades específicas durante periodos vacacionales (Navidad y Semana Santa) y durante celebraciones temáticas concretas (eventos socioculturales organizados por la Fundación, Jornadas Europeas de Patrimonio, Jornadas Europeas de la Arqueología, Día de la Arquitectura, Día del Patrimonio Inmaterial, Día del Euskera, etc.).
- Propuesta de mejora continua en base a las evaluaciones y necesidades detectadas, con carácter cuatrimestral.

C. Gestión operativa y logística:

- Apertura y cierre del recinto, asegurando el encendido y apagado de luces y equipos necesarios.
- Custodia y manejo de llaves necesarias para el acceso a los monumentos.

- Custodia y manejo del material didáctico y de los dispositivos mecánicos o electrónicos requeridos para el desarrollo de las visitas.
- Supervisión diaria del estado de cada monumento y reporte de incidencias con carácter semanal o diario (conforme a la gravedad de la incidencia acontecida).
- Control del acceso y del cumplimiento de las normas de seguridad.

D. Seguridad y mantenimiento:

- Explicación de normas de seguridad a visitantes, incluyendo el control de la firma de hojas de responsabilidad y demás documentación relativa.
- Distribución y gestión de material de seguridad como cascos y gorros desechables.
- Vigilancia de las áreas habilitadas para las visitas y del material expositivo.
- Reporte inmediato de cualquier daño o irregularidad en cada monumento.

Se incluyen las siguientes variaciones y flexibilización del servicio:

La Fundación Punta Begoña podrá solicitar variaciones en el servicio para adaptarse a nuevas necesidades o eventos, garantizando la flexibilidad de la empresa adjudicataria para integrar estas modificaciones sin afectar la calidad del servicio prestado

CLÁUSULA SÉPTIMA. – CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.1. Características generales de la prestación

- La empresa adjudicataria deberá garantizar que el equipo de información a visitantes y guías presenta una estructura organizativa que permita una correcta coordinación tanto interna como con los órganos responsables del proyecto en la Fundación Punta Begoña. Esta estructura deberá facilitar la implementación ágil y eficaz de cualquier medida que se acuerde en pos de un mejor desarrollo del servicio.
- El equipo deberá cumplir con los protocolos de acogida y gestión conforme a lo acordado con los órganos responsables del proyecto en la Fundación Punta Begoña.
- La empresa contratada deberá contar con los medios de comunicación necesarios para garantizar una localización efectiva en todo momento.
- La empresa contratada será responsable de la calidad técnica de la prestación, así como de las consecuencias derivadas de omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas.
- La empresa adjudicataria deberá utilizar los contenidos oficiales y medios didácticos proporcionados por la Fundación Punta Begoña, adaptando los contenidos según el público al que estén dirigidos (infantil, juvenil, diversidad funcional, familiar, profesional, entre otros).
- Se adaptará a las directrices de la Fundación para actividades culturales en días de especial relevancia (aniversarios, fiestas locales, eventos culturales, etc.).
- En caso necesario, la empresa deberá recoger y devolver las llaves en la sede de la Fundación Punta Begoña, asegurando la custodia durante el servicio.
- Dentro del monumento, estará prohibido el uso de teléfonos móviles personales excepto en casos de fuerza mayor.

7.2. Personal

- La empresa adjudicataria comunicará a la Fundación los datos del personal adscrito al contrato (personales y laborales), incluyendo justificantes de alta en la seguridad social y demás

documentación requerida para la coordinación de la prevención de riesgos laborales. Se notificará cualquier modificación en los datos.

- En caso de ausencias, la empresa se compromete a garantizar la cobertura del servicio. La Fundación solo abonará los servicios efectivamente prestados.
- Todo el personal deberá contar con formación y experiencia adecuadas para la prestación del servicio, asegurando un nivel lingüístico óptimo en los idiomas requeridos para cada visita.
- El incumplimiento de estándares en el desarrollo de las visitas podrá dar lugar a penalizaciones o resolución del contrato.
- El personal deberá poseer un conocimiento adecuado del patrimonio cultural y natural del monumento, siendo capaz de expresar dicho conocimiento en los idiomas requeridos.
- La empresa designará a una persona responsable de la coordinación técnica, encargada de la comunicación directa con la Fundación, supervisión del servicio y cumplimiento de normas laborales y del presente Pliego.
- Se requerirá que el personal cuente con capacidades físicas suficientes para el desarrollo de visitas específicas.
- De ser necesario, la empresa adjudicataria dotará a su personal de sistemas de megafonía para la realización de las visitas.
- La empresa adjudicataria facilitará a su personal al menos dos unidades de dispositivos tipo Tablet (por visita) para el acceso al contenido digital durante las visitas. Dicho dispositivo deberá tener capacidad de conectarse a internet.

7.3. Obligaciones del personal

- El personal adscrito se regirá por las instrucciones de la Fundación, mejorando continuamente la prestación del servicio y asegurando un trato personalizado según las características del público.
- Deberá cumplir con los calendarios y horarios establecidos, mostrando puntualidad y organización para garantizar el inicio puntual de las visitas.
- Durante las visitas, el personal mantendrá un discurso continuo, utilizando un lenguaje inclusivo y no sexista, promoviendo la interacción y atendiendo preguntas con cortesía y empatía. Para garantizar este aspecto, se exigirá que todo el personal responsable del desarrollo de las visitas y adscrito al servicio haya realizado (resultando apto) el curso de "Turismo para todas las personas" ofrecido por Basquetour, en su versión más actualizada.
- Informará a la Fundación sobre cualquier incidencia, garantizando el uso adecuado de los materiales y promoviendo la cumplimentación de encuestas de satisfacción por parte de los visitantes.
- Al finalizar las actividades, recogerá el material facilitado, informando de cualquier deterioro detectado para que se adopten las medidas necesarias.
- Se asegurará de atender proactivamente a los visitantes, con especial atención a personas con necesidades específicas, proporcionando orientación adecuada.

7.4. Perfil del personal

Coordinador/a Técnico/a:

- Experiencia mínima de 1 año en puesto similar.
- Titulación de grado medio.

- Conocimiento acreditado de euskera y castellano.

Guías:

- Experiencia mínima de 2 años en visitas guiadas regulares.
- Nivel acreditado de idioma según los requerimientos del servicio (mínimo perfil B2 según el marco europeo).
- Conocimiento de hitos históricos, artísticos y turísticos del municipio, Bizkaia y Euskadi.
- Posibilidad de poder realizar su tarea en Euskera, Castellano e Inglés.

Atención e información al público:

- Experiencia mínima de 6 meses en puesto similar.
- Nivel B2/PL2 en castellano y euskera.

Personal para visitas dirigidas a público infantil o familiar:

- Experiencia mínima de 6 meses en visitas para público infantil y familiar.
- Al menos una persona con experiencia mínima de 2 años en visitas familiares e infantiles y diseño de talleres específicos.
- Titulación relacionada con la temática y experiencia en actividades similares.

Formación:

La empresa será responsable de la capacitación técnica del personal adscrito, ofreciendo formación inicial y continua para garantizar la calidad del servicio. Entre la formación a ofrecer, se deberá garantizar que todo el personal responsable del desarrollo de visitas haya realizado (resultando apto) el curso de "Turismo para todas las personas" ofrecido por Basquetour, en su versión más actualizada.

CLÁUSULA OCTAVA. – ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS Y DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO

8.1. Organización del Servicio de Visitas Guiadas

La empresa adjudicataria será responsable de la planificación, difusión, organización, gestión de reservas y desarrollo de las visitas guiadas en todas sus modalidades, asegurando que estas se lleven a cabo de forma eficiente y adaptada a las características del público y las directrices de la Fundación Punta Begoña.

RESPONSABILIDADES CLAVE:

1. **Difusión y captación de público:**

- Diseño y ejecución de estrategias para la promoción de las visitas guiadas.
- Coordinación con entidades locales, territoriales, autonómicas y estatales (con especial atención a aquellas de carácter turístico y educativo) para maximizar la visibilidad de la actividad de socialización de la Fundación Punta Begoña y atraer público diverso.

2. **Planificación y organización de visitas:**

- Garantizar que las visitas regulares, paisajísticas, teatralizadas, escolares y de la bolsa adicional se ajusten al calendario y las especificaciones establecidas.

- Asegurar la asignación de personal adecuado para cada tipo de visita, considerando las características específicas del público objetivo, el idioma requerido y el tipo de actividad.

3. Gestión de reservas:

- Implementar un sistema ágil y actualizado de reservas, que permita su gestión vía telefónica, online e in situ. Incluye la actualización de la actual plataforma web de reservas, para su optimización, tras su estudio y previo visto bueno de la Fundación Punta Begoña.
- Registrar y actualizar las reservas siguiendo las normativas de protección de datos.
- En caso de que la Fundación Punta Begoña gestione directamente las reservas, la empresa adjudicataria recibirá con al menos cinco días de antelación los datos de la actividad, como la fecha, hora, idioma y características del público.

4. Realización de las visitas guiadas:

- Garantizar el cumplimiento de la difusión de los contenidos previamente aprobados por la Fundación Punta Begoña, así como de los protocolos por ella marcados para el desarrollo de las visitas.
- Adaptar el discurso y los recursos a las características del grupo, como edad, nivel educativo o perfil profesional.
- Incorporar elementos interactivos y educativos en las visitas escolares y familiares para fomentar la participación y el aprendizaje.

5. Evaluación y mejora continua:

- Aplicación de encuestas de satisfacción y análisis de las mismas para identificar oportunidades de mejora, con emisión de informe con frecuencia trimestral.
- Propuestas periódicas (cuatrimestral) de actualización de las visitas según las necesidades detectadas y las directrices de la Fundación Punta Begoña.

8.2. Servicio de Atención e Información al Público

El servicio de atención al público será un componente esencial del proyecto, complementando las visitas guiadas y garantizando una experiencia integral para las personas visitantes.

RESPONSABILIDADES CLAVE:

1. Atención in situ y remota:

- Brindar información detallada sobre horarios, opciones de visita, actividades socioculturales y características del monumento tanto presencialmente como a través de canales telefónicos y digitales.
- Asegurar una atención accesible y personalizada, priorizando las necesidades de personas con diversidad funcional o necesidades específicas.

2. Apoyo en eventos culturales:

- Proveer personal adicional durante actividades culturales, eventos especiales o festividades señaladas, asegurando que la experiencia del público sea fluida y organizada.

- Colaborar con el equipo de la Fundación Punta Begoña en la planificación y ejecución de estas actividades.

3. Supervisión y control:

- Supervisar el acceso de visitantes al recinto, garantizando el cumplimiento de las normas de seguridad.
- Gestionar el flujo de público dentro del monumento, evitando aglomeraciones y asegurando una experiencia cómoda para los visitantes.

4. Gestión de incidencias:

- Registrar y reportar cualquier incidencia durante las actividades al equipo de la Fundación Punta Begoña.
- Implementar soluciones inmediatas, en coordinación con la Fundación Punta Begoña, para resolver problemas que puedan surgir durante las visitas.

8.3. Flexibilidad y refuerzos

La Fundación Punta Begoña podrá solicitar variaciones en el servicio para adaptarse a necesidades emergentes, tales como:

- Incremento del número de visitas guiadas o ampliación de horarios en momentos de alta demanda.
- Inclusión de visitas adicionales de última hora, notificando a la empresa adjudicataria con al menos 24 horas de antelación.
- Refuerzo del personal de atención/información en días de alta afluencia o actividades especiales.

8.4. Tareas auxiliares relacionadas con las visitas guiadas

Además del desarrollo de las visitas guiadas, la empresa adjudicataria será responsable de tareas auxiliares como:

- Preparación, entrega y recogida de materiales informativos y didácticos utilizados durante las visitas.
- Acompañamiento de los grupos en su llegada y salida del recinto.
- Disposición de los dispositivos electrónicos portátiles (tipo Tablet) necesarios para el acceso a la información digital disponible, así como de sistemas de audioguía o megafonía, de resultar precisos.
- Garantizar la correcta utilización de los dispositivos proporcionados (p.ej.,sistemas de audioguía o megafonía).
- Fomentar la cumplimentación de encuestas de satisfacción al finalizar la actividad.
- Control y suministro de las fundas higiénicas necesarias para el desarrollo de las visitas guiadas.

8.5. Coordinación con la Fundación Punta Begoña

La empresa adjudicataria designará a una persona responsable de la coordinación técnica, quien mantendrá comunicación directa y fluida con los órganos responsables del proyecto en la Fundación. Esta persona será la encargada de:

- Asegurar la correcta ejecución del servicio según las especificaciones del contrato.
- Proponer mejoras continuas en la organización y desarrollo de las visitas guiadas.
- Gestionar las necesidades logísticas, materiales y operativas del servicio.

CLÁUSULA NOVENA. – OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1. Cumplimiento normativo

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de toda la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, seguridad y salud laboral, protección de datos y cualquier otra legislación aplicable. Asimismo, será responsable de asegurar la formación continua de su personal en estas áreas, para garantizar la correcta prestación del servicio y minimizar cualquier riesgo asociado.

La Fundación Punta Begoña no asumirá responsabilidad alguna derivada del incumplimiento de estas normativas por parte de la adjudicataria o su personal.

9.2. Protocolos de gestión y seguridad

La adjudicataria deberá desarrollar y seguir los protocolos de gestión, previamente validados por la Fundación Punta Begoña, que incluyan:

- Gestión de reservas y planificación de visitas.
- Protocolos específicos para la seguridad sanitaria, según las normativas de las autoridades competentes.
- Procedimientos para el cuidado y mantenimiento del conjunto patrimonial durante las visitas.
- Captación de público y difusión de las actividades relacionadas con las visitas guiadas.
- Coordinación con las actividades culturales, sociales y de restauración que tengan lugar en el monumento.
- Gestión de incidencias y emergencias.
- Gestión de quejas y sugerencias.

El incumplimiento de los protocolos podrá ser motivo de penalización o resolución del contrato.

9.3. Dotación de materiales y equipamiento

La empresa adjudicataria será responsable de proveer al personal adscrito los materiales y equipamientos necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo:

- Equipos de Protección Individual necesarios para la circulación por las distintas zonas interiores y exteriores que componen el recorrido.
- Teléfono móvil corporativo con capacidad para gestionar las comunicaciones con la Fundación y el público.
- Uniformes identificativos con los logotipos de la Fundación Punta Begoña y de la empresa adjudicataria, siguiendo el manual de marca del proyecto.
- Tarjetas identificativas con el nombre del personal y los logotipos correspondientes.

- Dispositivos tecnológicos para la gestión de reservas, la atención al público y el acceso de este a material digital durante la visita (al menos dos unidades de dispositivo tipo Tablet con acceso a internet).
- Dispositivos de megafonía, si fuera necesario para el correcto desarrollo de la visita.

Se prohíbe el uso de logotipos de entidades ajenas al proyecto en los uniformes o materiales proporcionados.

9.4. Imagen y comportamiento del personal

El personal adscrito al contrato deberá mantener una imagen profesional y adecuada, tanto en su apariencia externa como en su comportamiento. Se deberá garantizar:

- Un trato amable, respetuoso e inclusivo hacia los visitantes.
- Uso de lenguaje inclusivo y no sexista durante las visitas y actividades.
- Actuación proactiva en la atención al público, especialmente hacia personas con necesidades específicas.
- La recogida de las consultas del público, que serán transmitidas a la Fundación Punta Begoña con carácter semanal. En ningún caso se aportará información que no haya sido previamente contrastada y validada por la Fundación Punta Begoña.
- Evitar dar opiniones de carácter personal sobre cuestiones de índole política, etc. durante el desarrollo de las visitas.

La Fundación Punta Begoña se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier integrante del personal que no cumpla con los estándares de calidad o comportamiento exigidos.

9.5. Sustitución y cobertura del personal

La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura de bajas del personal por accidente, enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato. Las sustituciones deberán realizarse con personal de similares características y cualificación, previa validación por parte de la Fundación Punta Begoña.

No se permitirá la interrupción del servicio en ninguna circunstancia.

9.6. Traducción y validación de contenidos

La empresa adjudicataria será responsable de la traducción de los contenidos relacionados con las visitas, asegurando que todo material, mensaje o correo electrónico destinado al público sea previamente validado por la Fundación Punta Begoña.

9.7. Atención telefónica y gestión del sistema de reservas

La Fundación Punta Begoña será la titular del contrato de suministro de telefonía y del número de reservas, mientras que la adjudicataria deberá garantizar la explotación del servicio.

La adjudicataria se encargará de gestionar, actualizar, optimizar y mantener el sistema de reservas, asegurando su correcto funcionamiento y cumpliendo con la normativa de protección de datos.

9.8. Mantenimiento y conservación del patrimonio

La empresa adjudicataria será responsable de la conservación de los equipamientos auxiliares y materiales utilizados en las visitas. Deberá reportar cualquier incidencia detectada al equipo técnico de la Fundación Punta Begoña o, en caso necesario, a las autoridades competentes.

9.9. Colaboración en actividades complementarias

La adjudicataria deberá:

- Participar en reuniones informativas y de seguimiento con la Fundación Punta Begoña.
- Asistir a medios de comunicación cuando se le solicite, en relación con el programa de visitas guiadas.
- Realizar trabajos adicionales relacionados con el desarrollo del contrato, como apoyo en eventos culturales o actividades específicas.

9.10. Penalizaciones y resolución del contrato

El incumplimiento de las obligaciones descritas podrá dar lugar a penalizaciones económicas o la resolución anticipada del contrato, según lo determine la Fundación Punta Begoña.

CLÁUSULA DÉCIMA. – COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para garantizar la correcta coordinación entre la Fundación Punta Begoña y la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato, se establecerán los siguientes mecanismos:

10.1. Comunicación habitual

La transmisión de demandas, instrucciones e información se realizará preferentemente, de manera verbal mediante reuniones, contactos directos y llamadas telefónicas. Las instrucciones que por su relevancia o responsabilidad deban quedar documentadas se emitirán por escrito, con acuse de recibo y fecha de entrega, para su adecuada trazabilidad.

10.2. Reuniones periódicas

Se establecerán reuniones de seguimiento al menos trimestrales entre el equipo de la Fundación Punta Begoña y la persona responsable de la coordinación general del servicio, por parte de la empresa adjudicataria. Estas reuniones servirán para evaluar el desarrollo del servicio, identificar áreas de mejora y planificar futuras actividades.

10.3. Informe trimestral de incidencias

La empresa adjudicataria entregará a la Fundación Punta Begoña un resumen trimestral que incluirá:

- Las incidencias producidas en el servicio.
- Observaciones del personal que puedan suponer una mejora del servicio.
- Propuestas de mejora basadas en la experiencia acumulada.

Las incidencias de especial relevancia o urgencia deberán ser comunicadas inmediatamente mediante un parte de incidencia elaborado por el personal del servicio según el modelo previamente acordado con la Fundación Punta Begoña.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. – CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

11.1. Coordinación general

La empresa adjudicataria nombrará una persona responsable de la coordinación general, que tendrá contacto directo y continuo con el equipo designado por la Fundación Punta Begoña y será su única interlocutora. Esta persona deberá estar siempre localizable. En caso de ausencia, se designará una persona sustituta para garantizar la continuidad del servicio.

11.2. Medios de comunicación

La adjudicataria habilitará un correo electrónico y un teléfono de contacto que estarán operativos de forma permanente para facilitar las comunicaciones durante toda la vigencia del contrato.

11.3. Informes trimestrales

La empresa adjudicataria presentará un informe trimestral que incluirá:

- Una valoración del servicio, incluyendo las incidencias detectadas, propuestas de mejora en contenidos y gestión, y acciones correctivas aplicadas.
- Estadísticas de afluencia diaria de visitantes, según los criterios definidos por la Fundación Punta Begoña, que permitan comparativas con campañas anteriores para facilitar la toma de decisiones.
- Datos recopilados de las encuestas de satisfacción y evaluación del servicio, siguiendo los protocolos definidos por la Fundación Punta Begoña.
- Tipología de visitantes (edad, nacionalidad, intereses), procedencia, consultas frecuentes, sugerencias y quejas recibidas.
- Un anexo con los datos de contacto recopilados de personas interesadas en colaborar con el proyecto de memoria colectiva de Punta Begoña.

Los informes trimestrales deberán ser entregados dentro de los primeros 5 días naturales del trimestre siguiente al de referencia.

11.4. Seguimiento continuo

La Fundación Punta Begoña podrá solicitar reuniones adicionales para atender situaciones específicas, realizar revisiones o abordar necesidades puntuales del servicio.

CLÁUSULA DUOCÉCIMA. – NORMATIVA

12.1. Cumplimiento legal

La empresa adjudicataria será responsable de garantizar que todas las actuaciones relacionadas con el contrato se ajusten a la normativa vigente aplicable en cada momento, incluyendo disposiciones técnicas, laborales, de seguridad, protección de datos y cualquier otra legislación aplicable.

12.2. Criterios establecidos

Las actividades y actuaciones previstas deberán diseñarse y ejecutarse conforme a:

- La normativa existente.
- Los criterios técnicos y metodológicos definidos por la Fundación Punta Begoña.

12.3. Coordinación con agentes del proyecto

La empresa adjudicataria deberá coordinarse estrechamente con los diferentes agentes implicados en el proyecto de recuperación y puesta en valor del monumento, en especial con el equipo técnico de la Fundación Punta Begoña, que actuará como órgano de coordinación general. Este equipo proporcionará la información necesaria para la correcta ejecución del servicio.

12.4. Flexibilidad e integración

La adjudicataria deberá adaptarse a posibles cambios o ajustes en los criterioso procedimientos definidos por la Fundación Punta Begoña, siempre que estos sean necesarios para el buen desarrollo del proyecto.

CLÁUSULA DECIMOTERCERA. – OTROS SERVICIOS

Además de las actividades descritas en las cláusulas anteriores, la empresa adjudicataria se compromete a prestar los siguientes servicios complementarios, diseñados para ampliar la funcionalidad y el impacto de las actividades desarrolladas en las Galerías Punta Begoña:

13.1. Servicio de atención al público en eventos y exposiciones

La empresa adjudicataria proporcionará personal especializado para la atención al público durante los eventos y exposiciones organizados en las Galerías Punta Begoña. Este servicio incluirá:

Periodos y horarios:

- **Periodos:** hasta 7 periodos anuales de 2 semanas cada uno.
- **Horario:** 3 horas en horario vespertino los jueves y 5,5 horas diarias en horario partido los viernes, sábados y domingos a definir según la actividad y temporada.
- **Personal:** dos personas asignadas por turno, para garantizar una atención eficiente, salvo que se estime lo contrario por la naturaleza de la actividad a atender.

Funciones del personal:

- **Recepción y orientación del público:** proporcionar información sobre la exposición o evento, incluyendo horarios, contenidos y normas de acceso.
- **Control de accesos:** gestionar la entrada y salida de visitantes, asegurando el cumplimiento de las normas de seguridad y aforo.
- **Gestión de materiales informativos:** distribuir folletos, guías o cualquier material de apoyo relacionado con la actividad.
- **Atención a consultas:** responder preguntas sobre el contenido de la exposición o evento, así como sobre el patrimonio y las actividades habituales de las Galerías Punta Begoña.
- **Supervisión de las áreas habilitadas:** garantizar el respeto al espacio expositivo, vigilando que no se produzcan daños al material o al entorno.
- **Registro de visitantes:** recopilar datos sobre la afluencia y el perfil de los asistentes, de acuerdo con los formatos establecidos por la Fundación.
- **Encuestas de satisfacción:** facilitar y recoger las encuestas que evalúenla experiencia del visitante.
- **Resolución de incidencias:** notificar a la Fundación cualquier eventualidad ocurrida durante el evento.

13.2. Difusión, publicidad y gestión y diseño de materiales

La empresa adjudicataria será responsable de la difusión, comunicación y del diseño de materiales de las actividades de las Galerías Punta Begoña, con el objetivo de incrementar su visibilidad y atraer un mayor número de visitantes.

Alcance del servicio:

- **Creación de contenido:** diseño de publicaciones, redacción de textos, edición de imágenes y videos para promocionar actividades, eventos y el valor patrimonial del monumento.
- **Planificación:** desarrollo de una propuesta de plan mensual de publicaciones alineado con las actividades programadas y las prioridades de la Fundación.
- **Difusión externa:** contacto con medios digitales locales y especializados para la promoción de actividades destacadas.
- **Comunicación, información y reuniones con centros educativos:** incluye la disposición de acciones específicas para que la información llegue con garantías. Además será necesaria la creación de materiales didácticos específicos por ciclo de edad, teniendo en cuenta los ciclos de primaria y secundaria de manera prioritaria.

Horas estimadas:

Se estima una dedicación de 1,5 hora semanal. A ella habrá que sumar un incremento de 0,50 horas semanales durante los seis meses en que se desarrollen las visitas guiadas al Faro y Fuerte de La Galea.

13.3. Apoyo administrativo

La empresa adjudicataria proporcionará apoyo administrativo para las necesidades puntuales de la Fundación Punta Begoña en el marco del alcance del contrato, adaptándose a las demandas y directrices establecidas por la Fundación.

Funciones:

- **Gestión documental:** organización de archivos, preparación de informes y seguimiento de documentación administrativa.
- **Apoyo en la gestión de reservas:** asistencia en la coordinación de las reservas de eventos.
- **Elaboración de informes:** redacción de actas, resúmenes y otros documentos requeridos por la Fundación.
- **Gestión de proveedores:** contacto y coordinación con terceros para la organización de actividades y necesidades del centro.
- **Atención telefónica y por correo electrónico:** seguimiento de solicitudes administrativas y coordinación con el equipo de la Fundación.

Horas estimadas:

El apoyo administrativo se prestará a demanda, con una estimación máxima de 3 horas semanales, según las necesidades específicas de la Fundación Punta Begoña.

CLÁUSULA DECIMOCUARTA. – PROYECCIÓN FINAL DE NECESIDADES Y SERVICIOS DEMANDADOS

Con base en las cláusulas anteriores y los servicios descritos en el presente informe, se presenta una proyección final de las necesidades y servicios demandados, incluyendo la cuantificación de horas anuales previstas y un sumatorio global.

14.1. Servicios principales: visitas guiadas

Modalidades de visitas guiadas:

Tipo de visita	Nº visitas anuales	Nº horas/visita (incluye tiempo de apertura y cierre)	Total horas anuales
Visitas generales a las Galerías Punta Begoña	158	1,5 horas	237
Visitas teatralizadas a las Galerías Punta Begoña	12	2,5 horas**	30
Visitas escolares y para asociaciones a las Galerías Punta Begoña	52	1,5 horas	78
Visitas histórico-paisajísticas desde Punta Galea a Punta Begoña	12	3 horas	36
Visitas generales al Faro y Fuerte de La Galea	48*	1,5 horas	72
Bolsa de visitas adicionales	37	1,5 horas	55,5
		NÚMERO DE HORAS TOTAL ESTIMADO	**508,50**

*El número de visitas generales al Faro y Fuerte de La Galea responde a la totalidad de visitas previstas durante la duración del contrato.
** El número de horas de la visita teatralizada responde a la dedicación de dos personas del equipo de guías (1,5 horas la guía y 1 hora la actriz/actor).

Subtotal servicios de visitas guiadas: 508,50 horas

Preparación, organización y gestión de reservas:

Se considera un incremento del 20% sobre las horas estimadas de visita, para cubrir las actividades de preparación, organización, coordinación de las visitas y gestión de las reservas:

20% sobre un total de 508,5 horas =101,7 horas.

Subtotal preparación, organización y gestión de reservas: 101,70 horas

14.2. Servicios adicionales

Atención al público en eventos y exposiciones:

Tipo	Frecuencia	Nº horas/semana	Total horas anuales
Atención al público	7 periodos (dos semanas)/año	19,5 horas	273

NÚMERO DE HORAS TOTAL ESTIMADO	**273**

Subtotal atención al público en eventos y exposiciones: 273 horas

Difusión y publicidad, y diseño y producción de materiales:

Tipo	Frecuencia	Nº horas/semana	Total horas anuales
Difusión, publicidad / Diseño de materiales Punta Begoña	Semanal	1,5 horas	78
Difusión, publicidad / Diseño de materiales Punta Begoña	Semanal	0,5 horas (durante 6 meses)	12
NÚMERO DE HORAS TOTAL ESTIMADO			**90**

Subtotal difusión y publicidad, y diseño de materiales: 90 horas

Apoyo administrativo:

Tipo	Frecuencia	Nº horas/semana	Total horas anuales
Apoyo administrativo	A demanda	3 horas	156
NÚMERO DE HORAS TOTAL ESTIMADO			**156**

Subtotal apoyo administrativo: 156 horas

14.3. Total de necesidades y horas previstas

Concepto	Total horas anuales
Visitas guiadas	508,50
Preparación, organización y gestión de reservas	101,70
Atención al público en eventos y exposiciones	273
Difusión y publicidad, y diseño de materiales	90
Apoyo administrativo	156
NÚMERO DE HORAS TOTAL ESTIMADO	1.129,20

Total estimado horas: 1.129,20 horas

CLÁUSULA DECIMOQUINTA. – RESPONSABILIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El/los Contratistas deberán disponer de un Seguro de Responsabilidad Civil, que cubra los daños que se puedan producir al personal, bienes o terceras personas, como consecuencia de la ejecución normal o anormal del servicio.

La póliza contratada deberá cubrir un importe igual o superior a la cuantía señalada en el **apartado 16 de la carátula** para la responsabilidad civil. Deberá mantenerse vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato.

La póliza de seguro incluirá una cláusula que reconozca el derecho de la Fundación Punta Begoña a que la misma se informe directamente ante las Compañías Aseguradoras de los siniestros que se produzcan o declaren en sus instalaciones a la póliza citada.

La Fundación Punta Begoña podrá solicitar en cualquier momento a la empresa adjudicataria que acredite la contratación, el pago, el contenido o vigencia del seguro, debiendo aportar la empresa adjudicataria una copia íntegra de las pólizas y de los recibos en el plazo de una semana desde la solicitud. El incumplimiento de este requisito se considerará que produce riesgo para las personas y podrá ser objeto de rescisión del contrato.

CLÁUSULA DECIMOSEXTA. – SEGURIDAD Y SALUD

El/la adjudicatario/a deberá cumplir con las exigencias de la Ley 31/1.995, de Prevención de Riesgos Laborales cuerpo básico de garantías y responsabilidades. Así mismo deberá cumplir con las normas reglamentarias (*Reales Decretos, Guías Técnicas, etc*.) que, según el artículo 6 de la citada Ley 31/1.995, serán las normas que fijen y concreten los aspectos más técnicos.

El/la adjudicatario/a será responsable del cumplimiento de la normativa de higiene y seguridad en el trabajo, debiendo a su vez exigir el cumplimiento de dicha legislación a toda persona asignada al servicio.

Será obligación del/la adjudicatario/a implementar las medidas o instalaciones necesarias para la ejecución de los trabajos en las adecuadas condiciones de seguridad.

El/la adjudicatario/a será responsable de poner a disposición de sus trabajadores todas las medidas de protección y prevención necesarias para la ejecución del servicio tal y como está concebido.