



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO "SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VISITAS EN EL JARDÍN BOTÁNICO VIERA Y CLAVIJO" (XP1239/2023).**

**CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO ..... 2**  
**CLÁUSULA 2.- PRESUPUESTO ..... 2**  
**CLÁUSULA 3.- DIRECTRICES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO..... 7**  
 3.1.- Características generales de la prestación del servicio ..... 7  
 3.2.- Lugar de prestación del servicio ..... 8  
 3.3.- Uniforme y equipamiento ..... 8  
 3.4.- Designación y sustitución del personal de información, atención y recepción de visitas ..... 8  
 3.5.- Prestación del servicio ..... 8  
 3.6.- Evaluación y mejora del servicio ..... 10  
**CLÁUSULA 4.- CONDICIONES DE ENTREGA..... 11**  
 4.1.- Calendarios de entregas parciales y finales ..... 11  
 4.2.- Revisión previa a la recepción definitiva del servicio ..... 12  
**CLÁUSULA 5.- RESPONSABLE DEL CONTRATO Y CONTROL DE CALIDAD..... 12**  
**CLÁUSULA 6.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA..... 12**  
**CLÁUSULA 7.- RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DESIGNADO POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA ..... 13**

<b>Código Seguro De Verificación</b>	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	<b>Fecha</b>	25/01/2024	
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
<b>Firmado Por</b>	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento			
<b>Url De Verificación</b>	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	<b>Página</b>	1/13	



## CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es prestar el servicio de recepción, información y atención al público visitante del Jardín Canario Viera y Clavijo, en adelante JBCVC, todos los días del año, salvo el 25 de diciembre y el 1 de enero, durante el periodo de vigencia del contrato.

Este servicio incluye:

1. Ofrecer el **servicio de recepción e información** (presencial) al visitante en, al menos, **dos idiomas**: español e inglés.
2. **Informar**, a lo largo de la recepción a las personas visitantes, **de las normas de uso** del JBCVC.
3. **Informar** sobre los diferentes **servicios y posibilidades de recorrido** que ofrecen las instalaciones del JBCVC, **así como de las principales colecciones de plantas y lugares de esparcimiento**.
4. **Facilitar** información **sobre aspectos y recursos de interés** histórico, cultural, botánico, sobre Espacios Naturales Protegidos, rutas de senderismo, áreas recreativas, **de la Isla de Gran Canaria** y en especial del entorno cercano al JBCVC.
5. **Aprovisionar al visitante de los materiales informativo-divulgativos** disponibles, sobre el JBCVC y realizar un control e inventariado del mismo, así como solicitar dicho material al personal del JBCVC en caso de que se agoten existencias.
6. **Asesorar sobre los medios de transportes públicos** a disposición del visitante.
7. **Colaborar en los eventos** organizados por el JBCVC en las propias instalaciones.
8. **Recopilar datos y realizar el seguimiento y evaluación** del número de personas visitantes, la descripción de los diferentes perfiles de públicos visitantes y su satisfacción con la visita.

## CLÁUSULA 2.- PRESUPUESTO

En la determinación del presupuesto se ha tenido en cuenta lo establecido en el convenio colectivo del sector, concretamente es de aplicación el III Convenio colectivo marco estatal del sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural (Código Convenio 99100055012011), suscrito con fecha 20 de enero de 2021, y que establece en su artículo 2 su ámbito funcional; *“El presente convenio regula las relaciones laborales en las empresas y/o entidades, privadas, dedicadas a la prestación de servicios de ocio educativo y animación sociocultural, dirigidas a la infancia y juventud, personas adultas y personas mayores. Las prestaciones de servicios reguladas en este convenio consisten en actividades complementarias a la educación formal con el objetivo de desarrollar hábitos y habilidades sociales como forma de educar integralmente a la persona, cuya actividad principal comprenda alguna de las siguientes actividades: (...)*

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Táfila  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

Código Seguro De Verificación	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	Fecha	25/01/2024	
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
Firmado Por	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energía y Conocimiento			
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	Página	2/13	



b) Animación sociocultural, organización y gestión de servicios socioculturales y educativos, tanto de equipamientos como de programas socioculturales, como los dirigidos a centros cívicos y culturales, centros de animación y centros socioculturales de Personas Mayores, animación deportiva, bibliotecas, salas de lectura y encuentro, equipamientos juveniles, servicios de información juvenil, ludotecas, centros de tiempo libre, museos, semanas culturales, exposiciones, talleres, actividades de dinamización del patrimonio y, en general, cualquier tipo de gestión de equipamientos, programas y acontecimientos de acción sociocultural y cultural de educación en el tiempo libre, (...)"

Para la prestación de este servicio se requiere de los siguientes perfiles:

➤ **Coordinador/a de actividades y proyectos de centro.**

El puesto queda definido de la siguiente manera según el Anexo I del Convenio: *“Es la persona que con la titulación requerida y/o experiencia acreditada, coordina el equipo de monitores/as de ocio educativo en el conjunto de sus funciones en el centro de trabajo: organiza reuniones con el equipo de monitores/as de ocio educativo, la dirección del centro, las familias de los usuarios; controla y gestiona el presupuesto y el material; elabora las memorias y asegura la correcta coordinación entre el proyecto pedagógico de la actividad a su cargo y el proyecto pedagógico de centro, teniendo presencia continuada en el mismo y/o en el espacio físico donde se desarrolla la actividad.”*

➤ **Informador/a:**

Según Anexo 1 del convenio de aplicación, definición del puesto:

*“Es quien, estando en posesión de la titulación requerida, realizar actividades de divulgación e información sociocultural (de centros cívicos, eventos socioculturales y cualquier otra especialidad asimilada). Se entienden comprendidos en este puesto de trabajo aquellas personas que realizan las tareas descritas para el puesto de trabajo en exclusiva. Si realizan tareas propias de puestos de trabajo superiores, se retribuirán en proporción del porcentaje de jornada realizada en cada uno de los puestos de trabajo.”*

Para el cálculo del presupuesto, se ha previsto que será necesario para ejecutar el servicio objeto del contrato las siguientes jornadas laborales:

- **Coordinador/a de actividades y proyectos de centro:** jornada semanal de 8 horas, distribuidas en función de las necesidades.
- **Informador/a:** cuatro informadores/as, dos de ellos para realizar el trabajo de lunes a viernes con jornada semanal de 30 horas, y otros dos los fines de semana y festivos con jornada semanal de 18 horas distribuidas durante el horario de apertura de los centros.

No obstante, **las empresas podrán adscribir al contrato más o menos personal en las categorías indicadas, siempre y cuando quede justificado que el servicio se prestará de conformidad con las exigencias establecidas en el PPT y resto de documentación contractual y siempre que estén cubiertas las 2 entradas al**

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

<b>Código Seguro De Verificación</b>	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	<b>Fecha</b>	25/01/2024	
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
<b>Firmado Por</b>	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energía y Conocimiento			
<b>Url De Verificación</b>	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	<b>Página</b>	3/13	



**JBCVC. En ningún caso podrá superarse el presupuesto máximo establecido en la licitación. Como mínimo deberá adscribirse al contrato el siguiente personal:**

- **1** Coordinador/a.
- **2** Informadores/as.

Por otro lado, las características del servicio hacen que en determinadas ocasiones sea necesario incrementar el número de horas de trabajo para la realización de labores de recepción/ información, ya sea por la realización de algún evento (talleres, congresos, etc.), o bien por la necesidad de incrementar el número de personas recepcionistas en los accesos al JBCVC. Es por ello que, dentro de los costes de personal, se ha presupuestado una **bolsa de horas** de la categoría de “informador/a”, para poder cubrir este tipo de eventualidades. La necesidad de uso de estas horas será comunicada a la empresa adjudicataria con la debida antelación, determinando además el número de horas necesarias para cubrir esta parte del servicio. Se ha incluido en el presupuesto un total de 150 horas cada 12 meses de contrato.

Por último, el adjudicatario deberá asumir determinados costes complementarios tales como: vestuario, identificación personal, equipos informáticos, formación del personal encargado de la ejecución del contrato.

Ante la imposibilidad de prever de forma anticipada las necesidades concretas definidas en determinadas partidas destinadas a cubrir los gastos de dotación de recursos complementarios, se hace preciso proceder a su definición mediante partidas alzadas calculadas conforme a la experiencia adquirida en ejercicios anteriores sobre los requerimientos básicos e imprescindibles para la prestación y normal desarrollo del servicio.

**El plazo de ejecución** del contrato será de treinta y seis (36) meses, que podrán ser prorrogados por 24 (24) meses más. El servicio se prestará tanto en la entrada inferior del JBCVC (Ctra. El Dragonal, 35017, Las Palmas de Gran Canaria) como en la entrada superior del Equipamiento (Ctra. del Centro, Km. 7, 35017 Las Palmas de Gran Canaria).

**COSTES DIRECTOS E INDIRECTOS.**

**A) COSTES DIRECTOS:**

**A1) Costes salariales:**

Para el cálculo de los costes salariales se han tenido en cuenta diferentes gastos salariales que intervienen en el mismo:

-El salario bruto anual, se obtiene de las tablas salariales del III Convenio colectivo marco estatal del sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural. Visto que la ejecución del contrato abarcará varias anualidades, hemos estimado el coste de la hora en base al salario bruto anual del año 2023. Este coste se ha incrementado un 10% con respecto a lo establecido en el convenio colectivo, con el fin de atender a la

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

Código Seguro De Verificación	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	Fecha	25/01/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	Página	4/13



subida salarial media que se ha pactado con los colectivos implicados en la negociación salarial realizada en 2023.

-Seguridad social a cargo de la empresa, sobre el salario bruto anual.

		01/10/2022 a 01/10/23		01/10/23 a 31/12/23	
		SB Anual - €	C. Dedicación - €	SB Anual - €	C. Dedicación - €
Grupo I. Personal Directivo.	Directoría Gerente.	21.535,69		21.858,73	
	Jefe/a de Departamento.	19.216,41		19.504,66	
	Directoría de programas y equipamientos.	19.216,41		19.504,66	
Grupo II. Personal Directivo y de Gestión	Coordinador/a de proyectos pedagógicos de ocio y tiempo libre.	18.530,12		18.808,07	
	Titulador/a de Grado.	18.530,12		18.808,07	
	Técnico/a de gestión.	18.530,12		18.808,07	
Grupo III. Personal de atención directa en equipamientos de cultura de proximidad y proyectos socioculturales	Técnico/a Especialista.	17.843,81		18.111,47	
	Animador/a Sociocultural.	17.058,90		17.314,79	
	Mediador/a Intercultural Educativo.	16.990,94	435,48	17.252,60	435,48
	Experto/a en Talleres o Tallerista.	16.128,05	435,48	16.376,42	435,48
	Informador/a Juvenil.	16.128,05		16.369,97	
	Informador/a.	14.987,31		15.212,12	
	Mediador/a cultural.	16.990,94	435,48	17.252,60	435,48
	Taquillero/a.	14.581,31		14.800,03	
Grupo IV. Personal de atención directa.	Controlador/a de salas.	14.376,27		14.591,91	
	Coordinador/a de actividades y proyectos de centro.	16.311,30		16.555,97	
	Monitoría de ocio educativo y Tiempo Libre.	14.585,37	435,48	14.809,98	435,48

Teniendo en cuenta el personal previsto para la ejecución del servicio, se obtiene un coste salarial estimado de **244.818,78 €**, de acuerdo con los siguientes cálculos:

Costes salariales estimados								
Puesto	Nº	Jornada semanal	Horas año	Coste x hora	Coste año	Seg. Soc. (33,15%)	Total año	Total contrato
Coordinador/a de actividades y proyectos de centro.	1	8 horas	417,14	10,45	4.359,14	1.445,06	5.804,20	<b>17.412,60</b>
Informador/a. Lunes a viernes.	2	30 horas	1.564,29	9,60	15.021,84	4.979,74	40.003,15	<b>120.009,45</b>
Informador/a. Fines de semana y festivos.	2	18 horas	938,57	13,45	12.626,60	4.185,72	33.624,64	<b>100.873,92</b>
<b>TOTAL</b>					<b>32.007,58</b>	<b>10.610,51</b>	<b>79.431,99</b>	<b>238.295,96</b>

Bolsa horas informadores:

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

Código Seguro De Verificación	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	Fecha	25/01/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	Página	5/13





Informadores	Bolsa horas	Coste/hora	Coste estimado año	SS	Precio año	Total contrato
semana (L-V)	100	9,60	960,30	318,34	1.278,64	3.835,92
Festivos (S-D)	50	13,45	672,65	222,98	895,63	2.686,90
<b>TOTAL</b>	150		1632,95	541,32	2.174,27	<b>6.522,82 €</b>

**Coste salarial estimado total contrato: 238.295,96 + 6.522,82 = 244.818,78 €**

#### A2) Costes materiales:

Los precios unitarios de los diferentes conceptos se corresponden con los precios de ejecución calculados para el servicio anterior (XP1394/2021/JC), a los que se ha aplicado un incremento del 10,30%, que corresponde al aumento del IPC entre octubre de 2021 y junio de 2023; según los datos del INE para el índice general por comunidades autónomas (Canarias).

Concepto	Coste año	Total contrato
Uniformes	597,63	1.792,90
Tarjetas identificativas	113,00	339,00
Equipos informáticos	1.582,00	4.746,00
Formación	4.237,50	12.712,50
<b>TOTAL</b>	<b>6.530,13 €</b>	<b>19.590,40 €</b>

**TOTAL COSTES DIRECTOS: 244.818,78 + 19.590,40 = 264.409,18 €**

#### B) COSTES INDIRECTOS Y BENEFICIO INDUSTRIAL:

Los **costes indirectos** representan aquellos gastos en los que incurre la empresa que no son asignados directamente a la ejecución del contrato, tales como los costes de administración, financieros o comerciales u otros gastos generales tales como consumos, intereses bancarios, tributos, seguros, etc.

En el presente contrato hemos estimado en un **5 %** sobre el total de costes directos, resultando una cantidad de **13.220,46 €**.

El **beneficio industrial** se estima en un **6%** sobre el total de los costes directos resultando una cantidad de **15.864,55 €**.

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

Código Seguro De Verificación	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	Fecha	25/01/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energía y Conocimiento		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	Página	6/13





En virtud de lo expuesto, el presupuesto base de licitación para la contratación “Servicio de recepción de visitas en el Jardín Botánico Viera y Clavijo” asciende a **TRECIENTOS CATORCE MIL TREINTA Y OCHO EUROS CON SETENTA Y OCHO CÉNTIMOS (314.038,78 €)**, correspondiendo al presupuesto neto un importe de **DOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO EUROS CON DIECINUEVE CÉNTIMOS (293.494,19 €)** y con un IGIC aplicable del 7% que asciende a **VEINTE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO EUROS CON CINCUENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (20.544,59€)**.

PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN	
Coste Directos	264.409,18
Costes Indirectos	13.220,46
Bfo. Industrial	15.864,55
<b>TOTAL SIN IGIC</b>	<b>293.494,19 €</b>
IGIC (7%)	20.544,59
<b>TOTAL</b>	<b>314.038,78 €</b>

### CLÁUSULA 3.- DIRECTRICES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1.- Características generales de la prestación del servicio

El adjudicatario se compromete a realizar las tareas y funciones objeto del contrato con los recursos necesarios y adecuados a tal fin, siendo necesario contar con un mínimo de dos informadores-recepcionistas. Las tareas de coordinación pueden ser realizadas por este personal, o estar adscritas a una tercera persona.

- **Personas destinatarias del servicio:** público en general que acude al JBCVC de ámbito geográfico regional, nacional y extranjero.

- **Prestación del servicio:** todos los días de la semana, incluidos los días festivos, como se indica a continuación:

- **Coordinador/a:** 8 horas a la semana, de lunes a viernes, a distribuir según las necesidades del servicio.
- **Informador/a:** 30 horas semanales de lunes a viernes y 18 horas los fines de semana y festivos. Tanto las horas semanales como las de los fines de semana y festivos deberán coincidir con el horario de apertura del centro.

La adjudicataria habrá de **garantizar la prestación** del servicio de forma ininterrumpida en las condiciones establecidas en el presente contrato asumiendo cualquier incidencia que pueda producirse en el desempeño de las funciones (vacaciones, sustituciones, licencias, baja laboral, etc.) por lo que siempre contará con personal apto, capacitado y disponible a los efectos de realizar las sustituciones que sean necesarias.

Las personas que presten el servicio de información-recepción deberán contar con unos conocimientos mínimos sobre las tareas a realizar, así como conocer los valores y contenidos del Jardín Botánico.

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

Código Seguro De Verificación	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	Fecha	25/01/2024	
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
Firmado Por	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento			
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	Página	7/13	



Asimismo, la adjudicataria **coordinará el trabajo** de todas aquellas personas que ponga a disposición del Jardín Botánico Canario Viera y Clavijo para la realización de las funciones objeto del contrato, siendo de su competencia la formación de su personal en las materias propias de los puestos de trabajo con especial hincapié en atención al público, idiomas y prevención de riesgos laborales.

En el caso de que el servicio no se prestara de manera adecuada, el responsable del contrato requerirá al contratista que subsane las deficiencias producidas, pudiendo exigirle, si se hace necesario, la sustitución de la persona o personas contratadas por este.

La empresa **propondrá canales eficaces de comunicación** e intercambio de información y designará a una persona interlocutora para coordinar y comunicar cuantas actuaciones sean necesarias para el buen funcionamiento del servicio.

La prestación de los servicios objeto del presente contrato comenzará al día siguiente de la fecha de la firma del mismo.

### 3.2.-Lugar de prestación del servicio

El servicio se prestará tanto en la entrada inferior del JBCVC (Ctra. El Dragonal, 35017, Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas), como en la entrada superior del Equipamiento (Ctra. del Centro, Km. 7, 35017 Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas).

### 3.3.- Uniforme y equipamiento

Las personas que realicen las tareas objeto del contrato vestirán uniforme adecuado además de cualquier otro complemento apropiado a las funciones a desarrollar, debiendo mantenerlo en perfecto estado de presentación, y portarán tarjeta de identificación personal. Se seguirá lo establecido en el artículo 312. F) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en adelante LCSP.

Los gastos de uniforme, equipamiento (equipos informáticos y tarjetas identificativas), así como los de formación correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Estos gastos han sido debidamente presupuestados e incluidos en el presupuesto de licitación.

### 3.4.- Designación y sustitución del personal de información, atención y recepción de visitas

La empresa quedará obligada a prestar el servicio con las máximas garantías, procurando entre su personal una actitud profesional y diligente, prestando el apoyo técnico que las circunstancias demanden, y garantizará la prestación del servicio por el personal que designe, así como por el personal de reserva en caso de sustituciones, cumpliendo siempre con los requisitos mínimos exigidos.

El Jardín podrá exigir al contratista, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución del personal que realiza las funciones objeto del contrato, a lo cual la empresa deberá atender adecuadamente en un plazo máximo de 10 días hábiles.

### 3.5.- Prestación del servicio

- La empresa contratista habrá de iniciar la prestación del servicio, dotándolo del personal necesario, durante los primeros 15 días naturales desde la firma del contrato.

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

Código Seguro De Verificación	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	Fecha	25/01/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	Página	8/13







- Dicho personal, deberá facilitar al público en al menos dos idiomas (español e inglés), la información relacionada con:

- Normas de uso del JBCVC.
- Servicios y posibilidades de recorrido.
- Principales colecciones de plantas y lugares de esparcimiento.
- Medios de transporte público para llegar o volver del JBCVC.
- Materiales informativo-divulgativos existentes, aprovisionándolos de los mismos, si así lo desean.

- También deberá colaborar, si es el caso, con los eventos que puedan tener lugar en el JBCVC durante ese plazo e iniciar la toma de datos que permitan realizar el seguimiento acorde a la metodología establecida en su oferta.

- Desde el comienzo del servicio, habrán de abrirse los partes de incidencia que sean oportunos.

- Se deberá tener en cuenta la *Guía de atención al público visitante*, la cual se le suministrará al inicio del servicio.

- Durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria aportará el equipamiento informático necesario para la elaboración y gestión de incidencias y elaboración de informes y cualquier otra necesidad que sea requerida para la adecuada prestación del servicio, así como de comunicación directa entre el personal del JBCVC y el propio adjudicatario.

A partir de los tres primeros meses de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner en marcha su propuesta de Sistema de evaluación del servicio. Esta propuesta deberá estar consensuada con la dirección del Jardín con anterioridad a su puesta en marcha.

La ejecución del sistema de evaluación puede llevar a la modificación de algunos puntos de la Guía, de manera que se priorice siempre el correcto desarrollo del servicio. Las posibles modificaciones deberán estar debidamente justificadas y aprobadas por la persona responsable del contrato.

- **Partes de incidencia y partes mensuales del servicio:** si se produjera alguna incidencia durante el desarrollo de una visita o el desempeño de cualquiera de las tareas asignadas, el personal que preste el servicio deberá elaborar, el mismo día, un parte escrito en el que refleje las circunstancias en el que éstas se han producido y la descripción de las mismas detallando, además, su nombre, apellidos y turno. Estos partes de incidencias también deben ser utilizados para dejar constancia de todas aquellas observaciones que se estimen pertinentes, en especial relativas a aspectos deficientes de mantenimiento y limpieza, así como las sugerencias, si las hubiera, para una mejora de la calidad del servicio.

Todos los partes elaborados se entregarán mensualmente a la Dirección del JBCVC, con un breve resumen de cómo ha ido la prestación del servicio ese mes y del contenido de las incidencias registradas. En el caso de una incidencia de especial relevancia, se entregará en el mismo día en que ésta haya tenido lugar.

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

<b>Código Seguro De Verificación</b>	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	<b>Fecha</b>	25/01/2024
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
<b>Firmado Por</b>	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ=</a>	<b>Página</b>	9/13





### 3.6.- Evaluación y mejora del servicio

La empresa adjudicataria realizará una evaluación y mejora continua trimestral del servicio acorde a la propuesta que haya realizado en su oferta técnica, con la presentación del Sistema de evaluación del servicio (criterio de evaluación 1) y que deberá contemplar al menos la evaluación de los siguientes indicadores:

- Índice de cumplimiento del horario de recepción de visitas establecido (objetivo 100%).
- Número anual de visitas.
- Satisfacción de las personas usuarias.
  - Satisfacción con el servicio de recepción e información prestado (objetivo mayor de 8 sobre 10).
  - Satisfacción con su visita al JBCVC.
- Elementos de la visita al JBCVC que más gustan a las personas visitantes.
- Elementos de la visita al JBCVC que menos gustan a las personas visitantes.
- Propuestas de mejora que proponen las personas visitantes.
- Índice promotor neto. El índice promotor neto se calcula de la siguiente manera:
  - Se pregunta a las personas que visitan el JBCVC, en una escala de 0 a 10, con qué probabilidad recomendarían su visita a una persona amiga.
  - Del conjunto de respuestas, se hace la diferencia, en porcentaje, entre las personas que han respondido 9 o 10, de las personas que han respondido 6 o menos de 6. Esa diferencia, expresada en %, es el índice promotor neto.

Fruto de cada evaluación trimestral de indicadores, la empresa contratista realizará un informe de conclusiones que incluirá:


- Características del muestreo realizado para la evaluación.
- Resultados de la evaluación, indicador a indicador, analizando los valores obtenidos.
- Propuestas de mejora para el siguiente trimestre, para su validación y aprobación por parte de la persona responsable, incluyendo posibles modificaciones a la *Guía de atención al público visitante* sobre todo en situaciones en las que no se esté logrando el objetivo de satisfacción del servicio de recepción e información.
- Descripción cualitativa aproximada de los principales segmentos de público que han acudido este trimestre al JBCVC, definidos en función de los intereses y preferencias que muestran de cara a la visita al JBCVC.
- Proporción aproximada de cada segmento principal respecto al número total de visitas realizadas.

El informe correspondiente al **último trimestre** del contrato incluirá:

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

Código Seguro De Verificación	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	Fecha	25/01/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	Página	10/13





- Una síntesis final de indicadores, con los valores históricos obtenidos a lo largo de todo el contrato.
- Las propuestas de mejora a futuro del servicio de recepción.
- La descripción cualitativa y proporción de los principales segmentos de público identificados en el cómputo global del contrato.

Además de esta evaluación periódica descrita líneas arriba que deberá llevar a cabo la empresa adjudicataria, la Dirección del JBCVC podrá realizar, en cualquier momento que considere, una evaluación directa del servicio, supervisando las tareas de atención al público o entrevistando al personal a cargo del servicio para comprobar su nivel de conocimientos y puesta en práctica de lo establecido en la *Guía de atención al público visitante* según la versión que se encuentre vigente en cada momento.

## CLÁUSULA 4.- CONDICIONES DE ENTREGA

### 4.1.- Calendarios de entregas parciales y finales

Sin menoscabo de las posibles aclaraciones o consultas que la persona responsable del contrato realice en el transcurso de la prestación contratada, la empresa adjudicataria deberá presentar el siguiente calendario de entregas parciales para su verificación:

ENTREGA	PLAZO <sup>1</sup>	CONTENIDO
Mensual 1 a Mensual 36	Primeros 5 días de cada mes natural vencido desde el inicio del contrato.	Entrega conforme del parte mensual con el índice de cumplimiento del horario de recepción establecido, un resumen de la marcha del servicio a lo largo del mes, de las incidencias acaecidas y el conjunto de partes de incidencia que se hayan abierto a lo largo de dicho mes (incluyendo aquellas más relevantes que hayan sido entregadas inmediatamente a la Dirección en su momento de ocurrencia).
Trimestral 1 a Trimestral 12	Primeros 10 días posteriores a cada trimestre vencido.	Entrega conforme del Informe de resultados de la evaluación trimestral según lo establecido en el apartado 2.6. El último informe trimestral (Trimestral 12) se corresponderá con el de cierre del contrato, según lo establecido en el apartado 2.6.


La persona responsable del contrato realizará una revisión pormenorizada de cada entrega definiendo las enmiendas oportunas a la misma y comunicándoselas a la empresa contratista, que deberá incluirlas, adaptarlas o rechazarlas de forma argumentada y acordada con la persona técnica responsable.

<sup>1</sup> Plazos en días naturales a contar desde la fecha de firma del contrato.

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

Código Seguro De Verificación	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	Fecha	25/01/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	Página	11/13





#### 4.2.- Revisión previa a la recepción definitiva del servicio

Sin menoscabo de las posibles entregas parciales definidas en el apartado anterior, la empresa adjudicataria deberá presentar en un plazo de 15 días antes a la finalización del contrato, la entrega provisional completa de la prestación (entrega Trimestral 12) para su revisión por parte de la persona responsable del contrato.

Esta entrega provisional incluirá un informe detallado de cómo han sido incorporadas en dicha entrega las enmiendas que se hayan definido y acordado durante las revisiones intermedias, permitiendo así una mayor agilidad en esta revisión final.

Comprobado que la prestación es conforme e incluye todas las enmiendas definidas durante las revisiones parciales, la persona responsable emitirá el correspondiente informe de conformidad para el abono de los trabajos.

En caso contrario, definirá y comunicará a la empresa contratista las enmiendas definitivas a aplicar para dar por conforme el servicio.

#### CLÁUSULA 5.- RESPONSABLE DEL CONTRATO Y CONTROL DE CALIDAD

Según el artículo 62 de la LCSP, se deberá designar un responsable del contrato. La persona responsable del contrato será el técnico del JBCVC el cual se encargará de la coordinación y de velar por la calidad de los trabajos objeto del mismo.

#### CLÁUSULA 6.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratada la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2.- La empresa contratada asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario.

En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratada velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- En el caso de que la empresa contratada incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratada deberá indemnizar a éste de todos los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal, mediante el eventual ejercicio de las acciones legales oportunas.

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

<b>Código Seguro De Verificación</b>	G+esZM2t0JY03qBccP34tQ==	<b>Fecha</b>	25/01/2024	
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
<b>Firmado Por</b>	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento			
<b>Url De Verificación</b>	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2t0JY03qBccP34tQ= =	<b>Página</b>	12/13	



## CLÁUSULA 7.- RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DESIGNADO POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.
- d) Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.
- e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

En Las Palmas de Gran Canaria, en la fecha de la firma electrónica.

**El Director del Jardín Botánico Canario  
Viera y Clavijo**

**Juli Caujapé Castells**

925 21 95 80  
Fax 928 219581  
jardincanario@grancanaria.com

Camino del Palmeral, 15  
Tafira  
35017 Las Palmas de Gran Canaria

<b>Código Seguro De Verificación</b>	G+esZM2tOJY03qBccP34tQ==	<b>Fecha</b>	25/01/2024	
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			
<b>Firmado Por</b>	Raul Salvador Garcia Brink - Consejero/a de Area de Medio Ambiente, Clima, Energia y Conocimiento			
<b>Url De Verificación</b>	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/G+esZM2tOJY03qBccP34tQ= =	<b>Página</b>	13/13	