



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS DE TEMPORADA EN LAS PLAYAS DE SANLÚCAR.

CAPÍTULO 1. CONDICIONES TÉCNICAS A OBSERVAR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTROS DE DEPORTES NÁUTICOS:

CLÁUSULA 1.1. OBJETO Y SERVICIO A ADJUDICAR

Se regulan en este capítulo las condiciones de funcionamiento de dos centros de deportes náuticos de naturaleza desmontable en la playa. El servicio consistirá en la asistencia profesional, puesta a disposición del equipamiento y material necesario, tutela, alquiler de embarcaciones, etc. para la práctica de deportes y actividades náuticas propuestas por la persona adjudicataria. De forma meramente enunciativa, se enumeran las siguientes modalidades: SURF, WIND SURF, KITE SURF, PADDLE SURF, HIDROPEDALES, ETC.

CLÁUSULA 1.2. SUPERFICIE.

La superficie de ocupación de cada instalación será como máximo de **CIEN METROS CUADRADOS (100 M²)**, de forma cuadrada. Las embarcaciones deberán situarse en el interior de esta superficie mientras no se estén utilizando, no estando permitida la varada en la orilla de las mismas.

CLÁUSULA 1.3. UBICACIÓN.

La ubicación exacta de ambas instalaciones queda definida en el plano incluido como anexo al final del presente capítulo (Anexo I). A modo descriptivo, se instalarán un centro de deportes náuticos en la playa de la Jara, frente al Callejón del Espadero y otro en la playa de Bajo de Guía, junto al Pantalán. La empresa deberá garantizar que el acceso a la lámina de agua de las embarcaciones y artefactos objeto del presente pliego se dé en condiciones de absoluta seguridad para los usuarios y sin entorpecer otros usos.

CLÁUSULA 1.4. FECHAS DE FUNCIONAMIENTO.

Las fechas que se determinan para estos centros son las siguientes:

Montaje	Funcionamiento	Desmontaje
Del 01 al 15 de junio	Del 15 de junio al 15 de septiembre	Del 15 al 30 de septiembre

CLÁUSULA 1.5. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO.

El horario de funcionamiento de la actividad estará comprendido entre las 8:00 y las 21:00 horas, debiendo obligatoriamente estar abierto en la franja horaria comprendida entre las 12:00 y las 20:00 horas.

-1-

Palacio Municipal. Cuesta de Belén s/n – 11540 – Sanlúcar de Barrameda. Tfno: 956388000 ext-8370. Web: www.sanlucardebarrameda.es

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	1/17



La persona adjudicataria deberá dejar a la hora de finalización del servicio todo el material recogido en los módulos instalados al efecto, o en su defecto en lugar de custodia fuera del Dominio Público Marítimo – Terrestre.

CLÁUSULA 1.6. CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES.

La entidad adjudicataria podrá delimitar la superficie necesaria para la prestación del servicio mediante señalización con banderolas, cintas sobre la arena, o elementos similares, debiéndose retirar y colocar diariamente.

Asimismo la empresa adjudicataria podrá instalar hasta 2 módulos para la prestación del servicio, con funciones de custodia del material y/o oficina, de máximo 10 m² cada uno. En caso de requerir una carpa, esta no excederá los 50 m² de superficie. En cualquier caso, la persona adjudicataria deberá presentar planos y memoria de calidades lo suficientemente explícitos que detallen la superficie del módulo o módulos a instalar, características de los materiales a emplear en su construcción y demás información que crean oportuna aportar. Dichos módulos serán prefabricados para uso exclusivo de la temporada de verano, por lo que deberán ser fácil y rápidamente desmontables y de similar estilo y diseño a los chiringuitos que se instalan en las playas de Sanlúcar.

La composición de estas estructuras será a base de madera, con tratamientos garantes de suficiente resistencia ante la intemperie en ambientes marinos. La madera de estas estructuras contarán con certificados del tipo FSC, PEFC o similar, que garanticen que su procedencia responde a una gestión sostenible de los recursos forestales.

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	2/17



CAPÍTULO 2. CONDICIONES TÉCNICAS A OBSERVAR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HAMACAS Y SOMBRILLAS:

CLÁUSULA 2.1. OBJETO Y SERVICIO A ADJUDICAR

Se detallan en este capítulo las condiciones de funcionamiento de ocho servicios de Alquiler de Hamacas y Sombrillas de naturaleza desmontable en las playas de Sanlúcar de Barrameda. El servicio consistirá en la puesta a disposición del cliente que lo solicite de Hamacas y Sombrillas durante un tiempo determinado.

CLÁUSULA 2.2. SUPERFICIE.

La superficie de ocupación de cada instalación será como máximo de **CIEN METROS CUADRADOS (100 M²)** y de forma cuadrada (10 m x 10 m). Ello admite la instalación de 2 líneas de 5 conjuntos de 2 hamacas y 1 sombrilla cada uno.

CLÁUSULA 2.3. UBICACIÓN.

La ubicación exacta de las instalaciones queda definida en el plano incluido como anexo II del presente pliego, al final de este capítulo. A modo descriptivo, se instalarán 2 servicios de Hamacas y Sombrillas en la playa de la Jara, 5 en la playa de Calzada – las Piletas y 1 en la Playa de Bajo de Guía.

CLÁUSULA 2.4. FECHAS DE FUNCIONAMIENTO.

Las fechas que se determinan para estos servicios de Hamacas y Sombrillas son las siguientes:

Ubicación	Montaje	Funcionamiento	Desmontaje
Playa de Bajo de Guía	Del 21 al 31 de marzo	Del 1 de abril al 15 de septiembre	Del 15 al 30 de septiembre
Resto de ubicaciones	Del 01 al 15 de junio	Del 15 de junio al 15 de septiembre	Del 15 al 30 de septiembre

CLÁUSULA 2.5. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO.

El horario de funcionamiento de la actividad estará comprendido entre las 8:00 y las 22:00 horas, debiendo obligatoriamente estar abierto en la franja horaria comprendida entre las 12:00 y las 20:00 horas. Al final de cada jornada las hamacas deben quedar apiladas dejando libre el Dominio Público Marítimo – Terrestre ocupado (a excepción de las sombrillas).

CLÁUSULA 2.6. CARACTERÍSTICAS DE LOS ELEMENTOS.

La entidad adjudicataria podrá delimitar la superficie necesaria para la prestación del servicio mediante señalización con banderolas, cintas sobre la arena, o similares. Los elementos tendrán las siguientes especificaciones técnicas:

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	4/17





Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda

Unidad de Medio Ambiente y Playas

MSH

Sombrillas: se compondrán de material vegetal tipo brezo o esparto, con estructura o armazón metálico de 1,60 m de diámetro, además de un poste de madera natural tratada convenientemente para su exposición a ambientes marinos, que será debidamente enterrado en la arena.

Hamacas: las hamacas serán fácilmente apilables, con estructura de resina de síntesis, de polipropileno y base de lona transpirable de poliéster. No se admitirán colchonetas ni elementos similares que compliquen las labores de limpieza y mantenimiento.

La persona adjudicataria podrá proponer otros diseños y materiales, debiendo contar con el visto bueno de los servicios municipales correspondientes antes de su instalación.

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	5/17



CAPÍTULO 3. CONDICIONES TÉCNICAS A OBSERVAR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CASTILLO HINCHABLE:

CLÁUSULA 3.1. OBJETO Y SERVICIO A ADJUDICAR

Se detallan en este capítulo las condiciones de funcionamiento de un Castillo Hinchable de tipo lúdico – infantil de naturaleza desmontable en la playa de Bajo de Guía.

CLÁUSULA 3.2. SUPERFICIE.

La superficie de ocupación de la instalación será como máximo de **CUARENTA Y NUEVE METROS CUADRADOS (49 M²)**, de forma cuadrada.

CLÁUSULA 3.3. UBICACIÓN.

La ubicación exacta de la instalación queda definida en el plano incluido como anexo III del presente pliego, al final de este capítulo. A modo descriptivo, el lugar concreto es a la entrada de la C/ Pórtico Bajo de Guía, junto a la estación de bombeo.

CLÁUSULA 3.4. FECHAS DE FUNCIONAMIENTO.

Este servicio se contempla como complementario al servicio de restauración de la zona, por lo que la fecha de funcionamiento es durante todo el año, pudiendo funcionar únicamente fines de semana y festivos, debiendo montar y desmontar cada día, permaneciendo en el Dominio Público Marítimo – Terrestre únicamente durante la prestación del servicio.

CLÁUSULA 3.5. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO.

El horario de funcionamiento de la actividad estará comprendido entre las 12:00 y las 20:00 horas.

CLÁUSULA 3.6. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTALACIÓN.

La atracción será portátil o fácilmente desmontable, de carácter hinchable mediante compresor enchufado a la red eléctrica. Deberá contar con todos los elementos de seguridad reglamentarios, así como el marcado CE. De igual forma, la atracción no podrá presentar ningún desperfecto, especialmente si el mismo compromete la seguridad de las personas usuarias.

CLÁUSULA 3.7. AFORO.

La persona o personas que ejerzan de monitoras o se encuentren al cargo de la atracción, deberán dar las instrucciones oportunas y controlar el aforo de la misma, garantizando en todo momento las condiciones de seguridad necesarias.

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	8/17





ANEXO III: UBICACIÓN DEL CASTILLO HINCHABLE



Código Seguro De Verificación:	w2QYqWZd7ukXgJwpi / AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWZd7ukXgJwpi / AsNg==	Página	9/17



CAPÍTULO 4. CONDICIONES TÉCNICAS COMUNES A OBSERVAR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TOBOGÁN GIGANTE:

CLÁUSULA 4.1. OBJETO Y SERVICIO A ADJUDICAR

Se detallan en este capítulo las condiciones de funcionamiento de un Tobogán Gigante Hinchable de tipo lúdico de naturaleza desmontable en la playa de la Calzada – las Piletas.

CLÁUSULA 4.2. SUPERFICIE.

La superficie de ocupación de la instalación será como máximo de **QUINIENTOS SESENTA METROS CUADRADOS (560 M²)**, de forma rectangular, albergando un tobogán de hasta 55 metros de largo.

CLÁUSULA 4.3. UBICACIÓN.

La ubicación exacta de la instalación queda definida en el plano incluido como anexo IV del presente pliego, al final de este capítulo. A modo descriptivo, el lugar concreto es frente a la Glorieta de Monumento al Turismo, al final del Paseo Marítimo en dirección a la Jara.

CLÁUSULA 4.4. FECHAS DE FUNCIONAMIENTO.

Las fechas determinadas para esta atracción se detallan a continuación. Ello determina que el 8 de septiembre debe estar el Dominio Público totalmente expedito.

Montaje	Funcionamiento	Desmontaje
Del 22 al 30 de junio	Del 1 de julio al 31 de agosto	Del 1 al 7 de septiembre

CLÁUSULA 4.5. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO.

El horario de funcionamiento de la atracción estará comprendido entre las 12:00 y las 20:00 horas, debiendo desinflar al final de cada jornada.

CLÁUSULA 4.6. CARACTERÍSTICAS DE LA INSTALACIÓN.

La atracción será portátil o fácilmente desmontable, de carácter hinchable mediante compresor enchufado a la red eléctrica. Deberá contar con todos los elementos de seguridad reglamentarios, así como el marcado CE. De igual forma, la atracción no podrá presentar ningún desperfecto, especialmente si el mismo compromete la seguridad de las personas usuarias.

CLÁUSULA 4.7. AFORO.

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	10/17





Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda

Unidad de Medio Ambiente y Playas

MSH

La persona o personas que ejerzan de monitoras o se encuentren al cargo de la atracción, deberán dar las instrucciones oportunas y controlar el aforo de la misma, garantizando en todo momento las condiciones de seguridad necesarias.

-11-

Palacio Municipal. Cuesta de Belén s/n – 11540 – Sanlúcar de Barrameda. Tlfno: 956388000 ext-8370. Web: www.sanlucardebarrameda.es

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	11/17



ANEXO IV: UBICACIÓN DEL TOBOGÁN GIGANTE



Código Seguro De Verificación:	w2QYqWzd7ukXgJwpi / AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWzd7ukXgJwpi / AsNg==	Página	12/17





CAPÍTULO 5. CONDICIONES TÉCNICAS COMUNES A TODOS LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO:

CLÁUSULA 5.1. OBLIGACIONES GENERALES DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS.

Además de las obligaciones generales establecidas tanto en este Pliego como en la Resolución del Plan de Explotación de los Servicios de Temporada en las Playas de Sanlúcar de Barrameda para el presente año y demás legislación concordante, los diferentes adjudicatarios se deberán comprometer al cumplimiento de las obligaciones que se indican a continuación:

- a) Todas las instalaciones serán de libre acceso al público, no pudiendo restringirse su uso, salvo por razones de orden o aforo.
- b) Deberá garantizarse la accesibilidad de todas las instalaciones, en cumplimiento del Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía o norma que lo venga a sustituir.
- c) La instalación tendrá exclusivamente el uso para las que ha sido adjudicada.

d) El servicio y todas las instalaciones y elementos necesarios se someterán al cumplimiento estricto de lo dispuesto en las leyes vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, sin que el Ayuntamiento tenga responsabilidad alguna en caso de incumplimiento de las obligaciones de la persona adjudicataria en esta materia. Deberán contar con las certificaciones y homologaciones que les sean de aplicación (marcado CE, si procediera), y encontrarse en perfecto estado de funcionamiento, debiendo cumplir con sus especificaciones técnicas con la reglamentación que les resulte de aplicación.

e) La entidad adjudicataria adoptará cuantas medidas sean necesarias para evitar que la prestación del servicio suponga molestias o inconvenientes para los demás usuarios de la playa.

f) Las instalaciones y durante la prestación del servicio se deberá cumplir toda la legislación vigente en materia ambiental, especialmente la Ordenanza de Residuos y Limpieza Pública y la de Protección del Medio Ambiente en materia de Ruidos y Vibraciones. A este respecto, queda prohibida la instalación de equipos reproductores de música.

g) La persona adjudicataria deberá obtener cuantos permisos sean exigibles de acuerdo a la legislación vigente para la prestación del servicio. Asimismo, correrá de su cuenta la elaboración del Estudio de Seguridad y Salud previsto en la normativa vigente, caso de ser necesario. Específicamente se señala la obligatoriedad de disponer, para el caso de los centros de deportes náuticos, de las preceptivas autorizaciones de la Capitanía Marítima competente.

h) La persona adjudicataria quedará obligada a colaborar con las labores de inspección, salvamento, seguridad e información que se realicen por parte de los Servicios Municipales o de otra administración, así como a dar cumplimiento de las instrucciones que al efecto se produzcan. Deberá mostrar en cualquier

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	13/17



momento al personal de la Administración que lo requiera la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la adjudicación.

i) La empresa deberá atender en todo momento y a la mayor brevedad las indicaciones del Ayuntamiento, incluyendo las relacionadas con la suspensión del servicio por razones de otros usos temporales de la playa, tales como eventos especiales culturales, deportivos o de cualquier otra índole.

j) Asimismo la persona adjudicataria asumirá cuantas obligaciones se deriven del cumplimiento de las condiciones impuestas por certificaciones implantadas en la playa en que se encuentre.

CLÁUSULA 5.2. RESPONSABILIDAD.

La persona adjudicataria será responsable ante la Administración de cualquier falta cometida por sus empleados o personas que trabajen en el establecimiento, quedando obligada al resarcimiento de los daños causados y/o de las sanciones que correspondan.

Se deberán minimizar los riesgos sobre las personas y bienes en todo momento. A tal efecto, se establece la obligación de contar con un seguro de responsabilidad civil que extienda su cobertura a los posibles riesgos que pudieran derivarse del funcionamiento del servicio.

CLÁUSULA 5.3. CONEXIONES.

En el caso de requerirlo, la persona adjudicataria asumirá los trabajos y gestiones necesarias para las posibles conexiones de abastecimiento de agua y de energía eléctrica, debiendo igualmente hacer frente a las facturas que su servicio genere. Dichas conducciones correrán por cuenta de la persona adjudicataria y deberán ser subterráneas.

CLÁUSULA 5.4. CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO.

La persona adjudicataria se responsabilizará del cuidado, conservación y mantenimiento de las estructuras que instale y de los elementos que precise, siendo de su cuenta las reparaciones que deban efectuarse tanto como consecuencia de robos, daños a terceros, e incluso cuando éstas tengan su origen en la propia naturaleza.

Asimismo será responsable del mantenimiento y limpieza de la superficie de arena afectada por la instalación y una franja perimetral de 5 metros, así como de los residuos que su actividad genere, quedando obligado a dar correcta gestión de los mismos.

Queda prohibido realizar operaciones de mantenimiento de las instalaciones con productos tóxicos o nocivos in situ, así como cualquier tipo de vertido.

CLÁUSULA 5.5. UBICACIONES DEFINITIVAS.

Independientemente de lo dispuesto en el presente pliego sobre las ubicaciones de los diferentes servicios de su objeto, se estará a lo que determine la preceptiva por parte de la Delegación Territorial de la

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWZd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	14/17





Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda

Unidad de Medio Ambiente y Playas

MSH

Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del preceptivo Plan de Explotación de los Servicios de Temporada en las playas de este término municipal.

Asimismo, si fuese necesario replanteo de la instalación, la ubicación definitiva de los diferentes servicios sería la que este acto determine.

CLÁUSULA 5.6. DESMONTAJE.

El adjudicatario está obligado a dejar libre y limpia la porción de dominio público utilizada con la instalación el día inmediatamente posterior a la fecha límite del desmontaje para cada año. Los gastos derivados del montaje, funcionamiento y desmontaje de la instalación, así como transporte y salvaguarda de la misma, correrán a cargo de la persona adjudicataria.

Respecto de las fechas previstas de montaje, funcionamiento y desmontaje de cada instalación señaladas en el presente pliego, se estará a lo que determine la correspondiente autorización por parte de la Delegación Territorial de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del preceptivo Plan de Explotación de los Servicios de Temporada en las playas de este término municipal.

CLÁUSULA 5.7. INFORMACIÓN y SEÑALIZACIÓN.

Para la correcta información a las personas usuarias, se instalará al menos un cartel de dimensiones 100 cm x 100 cm, hincado sobre la arena, con al menos el siguiente contenido: Servicio que se trate (Centro de Actividades Náuticas, Hamacas y Sombrillas, Atracción Infantil o Tobogán Gigante), Precio del mismo con IVA Incluido y Horarios de prestación del servicio, así como, los logos que sean suministrados por el Ayuntamiento.

Queda prohibida cualquier forma de publicidad en la playa, sea por medios acústicos o visuales, en los términos previstos en la legislación de Costas y en su reglamento de desarrollo.

CLÁUSULA 5.8. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Los servicios deberán contar con las correspondientes hojas de quejas y reclamaciones disponibles para las personas consumidoras y usuarias que las soliciten, en aplicación de la normativa vigente. Esta disponibilidad también se indicará de forma adecuada.

CLÁUSULA 5.9. REGISTROS.

La persona o entidad adjudicataria de los diferentes servicios objeto del presente pliego deberá llevar un registro actualizado diariamente del servicio que preste, en el que, al menos, venga detallada la siguiente información: fecha, número de usuarios, incidencias, operaciones de mantenimiento de las instalaciones y observaciones, del que entregará copia en el Registro Municipal del Ayuntamiento al final de cada temporada.

-15-

Palacio Municipal. Cuesta de Belén s/n – 11540 – Sanlúcar de Barrameda. Tfno: 956388000 ext-8370. Web: www.sanlucardebarrameda.es

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	15/17



CLÁUSULA 5.10. NORMAS DE CORTESÍA.

El personal al servicio de chiringuito debe tener descritas las pautas de cortesía para atención de las personas usuarias. Se anexa a modo indicativo unas fórmulas de cortesía (Anexo V).

Asimismo el personal de servicio deberá estar debidamente uniformado e identificado.

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	16/17





ANEXO V: FÓRMULAS DE CORTESÍA

CUÁNDO Y CÓMO SE DEBE EMPEZAR	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera debe ser el mínimo posible. • Se puede hacer esperar al interesado cierto espacio de tiempo siempre que él entienda que es por un motivo justificado: atender una llamada, hablar con otra persona, etc. • Intentar atender a las personas por orden de llegada. De no ser así puede crear susceptibilidades en el resto. • Las primeras palabras imprimen el tono al resto de la conversación. Se recomienda utilizar una fórmula similar a: "¿En qué puedo ayudarle?"
CÓMO MANTENER LA CONVERSACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el lenguaje corporal. Intentar adivinar a través de sus gestos posturas y ademanes si están cómodos, si están insatisfechos con la información recibida, si no se atreven a preguntar, etc. • Tratamiento de tú/usted. Dependerá de lo que quiera el público. Es importante hacerle sentir cómodo y un tratamiento demasiado formal puede retraerle a la hora de realizar nuevas demandas o explicarse adecuadamente. • Proporcionar información complementaria y sugerirle ayuda. Aparte de la que soliciten, se le proporcionará otra adicional pues lo normal es que desconozcan (y por eso no la demandan) muchos datos importantes. • Preguntar con delicadeza. En muchas ocasiones será necesario realizarles algunas preguntas para precisar sus demandas. Se han de efectuar cuidadosamente pues muchas personas pueden pensar que se trata de una intromisión. • Escuchar de forma activa. Mediante gestos (asentimientos con la cabeza, muecas, etc.) o frases cortas, se le dará a entender que seguimos atentamente su conversación.
CÓMO FINALIZARLA	<ul style="list-style-type: none"> • Es la parte que mejor grabada quedará en el solicitante. Por ello, al igual que en la atención telefónica, la despedida debe ser atenta y amable. • No se puede alargar demasiado la conversación sobre todo si hay más personas a las que atender. • Normalmente se dejará a ellos la iniciativa de la despedida. De lo contrario puede parecer que nos incomoda su presencia. • Si nuestro interlocutor no concluye por su propia voluntad, se le explicará educadamente que hay otras personas que requieren de nuestros servicios.

El Técnico de Medio Ambiente.
Fdo. Manuel Salazar Humanes.

Código Seguro De Verificación:	w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Fecha	15/03/2016
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Manuel Salazar Humanes		
Url De Verificación	http://195.235.56.27:18080/verifirma/code/w2QYqWzd7ukXgJwpi/AsNg==	Página	17/17

