Elorrioko udala

B032 2023 00022 TURISMO ZERBITZUA

KLAUSULA TEKNIKOEN AGIRIA TURISMO ZERBITZU PUBLIKOA ESLEITZEKO

1.- Kontratuaren xedea.

Agiri honen xedea da turismo udal zerbitzu integrala esleitzeko prozedura ireki bidezko deialdia arautu behar duten baldintza teknikoak arautzea.

2.- Turismo zerbitzuaren helburuak.

- Elorrioko ondareari balioa ematea, bai bisitarientzat, bai elorriarrentzat.
- Turismo bulegoa zabalik edukitzea.
- Elorrioko ondarea ezagutzera emateko kanpaina turistikoak antolatzea.
- Turismo-produktuak sustapen ekonomikoaren ikuspuntutik integratzea. Tokiko ostalaritza eta merkataritza dinamizatzea.
- Publikoarentzat dauden aisialdiko aukeren gaineko informazioa ematea.

3.- Zerbitzuak ematea.

Zerbitzua Udalak 2. puntuan ezarritako helburuak lortzera bideratuko da, honako hauen bidez:

- **Jendaurreko arreta:** Turismo bulegoa zabaldu eta itxiko da, denboraldiaren, eskaeren, bisitarien eta abarren arabera doitutako ordutegi-egutegian. Gutxieneko ordutegia hau izango da:

Otsailak 1 eta maiatzak 31 artean:
- Asteartetik ostiralera: 10:00-14:00
- Larunbat eta jaiegunetan: 10:00-14:00 eta 16:00-18:00
- Igandeetan: 10:00-14.00

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TURISMO

1.- Objeto del contrato.

El objeto de este pliego es la regulación de las condiciones técnicas que han de regir en la convocatoria de procedimiento abierto para adjudicar el servicio municipal de turismo.

2.- Objetivos del servicio de turismo.

- Poner en valor el patrimonio de Elorrio, tanto para personas foráneas como para las de Elorrio.
- Mantener abierta la oficina de turismo.
- Organizar campañas turísticas que den a conocer el patrimonio de Elorrio.
- Integrar productos turísticos desde los puntos de vista de la promoción económica. Dinamizar la hostelería y comercio locales.
- Informar de las alternativas de ocio para el público.

3.- De la prestación de los servicios.

La prestación del servicio se orientará hacia la consecución de los objetivos que el Ayuntamiento establece en el punto 2 mediante las siguientes acciones:

- **Atención al público**. Apertura y cierre diario de la oficina de turismo, en horario-calendario ajustado a temporadas, demanda, visitantes, etc. Se establece como horario mínimo:

Entre 1 de febrero y 31 de mayo:
- de martes a viernes: 10:00-14:00
- sábados y festivos: 10:00-14:00 y 16:00-18:00
- domingos: 10:00-14.00

Ekainak 1 eta irailaren 15 artean:
- Asteartetik ostiralera: 10:30-14:00 eta 16:00-18:00
- Larunbat eta jaiegunetan: 10:00-14:00 eta 16:00-18:00
- Igandeetan: 10:00-14:00

Irailak 15 eta abenduak 31 artean:

- Asteartetik ostiralera: 10:00-14:00
- Larunbat eta jaiegunetan: 10:00-14.00 eta 16:00-18:00
- Igandeetan: 10:00-14.00

Bulegoa itxita egongo da urteko astelehen guztietan, urtarrilaren 1etik 31ra eta bisita gidatuak dauden bitartean.

Entre 1 de junio y 15 de septiembre:
- de martes a viernes: 10:30-14:00 y 16:00-18:00
- sábados y festivos: 10:00-14:00 y 16:00-18:00
- domingos: 10:00-14:00

Entre 15 de septiembre y 31 de diciembre:
- de martes a viernes: 10:00-14:00
- sábados y festivos: 10:00-14.00 y 16:00-18:00
- domingos: 10:00-14.00

La oficina permanecerá cerrada todos los lunes del año, entre el 1 y el 31 de enero y durante las visitas guiadas.

- **Kontsulta** telefoniko, telematikoak eta aurrez aurrekoak.

- **Turismoarekin lotutako informazioa bidaltzea** e-postaz edo posta arrunt bidez, hala eskatzen dutenean. Eguraldiaren aurreikuspenaren gaineko informazioa ere emango da.

- **Informazio esku-orriak, gidak eta mapak banatzea eta ematea.**

- Bisitarien eta sare sozialetako datuen **kontrol estatistikoa** eguneratzea (data, bisitari-kopurua, sexua, adina, jatorria eta eskatutako informazioa bereiziz) eta kontsultak. Datu hauek Udalari emango zaizkio aldian-aldian. Halaber, bulegoko datu-baseak elikatu egingo dira.

- **Promoziorako materiala** prestatzea, gainbegiratzea eta eguneratzea (esku-orriak, gidak, planoak, mapak eta abar). Material honen stock-kontrola.

- **Material salmenta** (promozionala, oroigarriak, argitalpenak eta abar) eta hauen stock-kontrola. Beti, onartutako prezioak ezarriko dira eta dirua gordeko da udal ordenantzak aurreikusi moduan. ere salduko dira autokarabana aparkalekurako.

- ***Propaganda.*** Urtean hiru aldiz bidaliko dira Euskal Herriko ostatu eta turismo bulegoetara esku-orriak eta planoak. Herriko ostatu eta dendetara ere bidaliko da bezeroen eskura jartzeko. Halaber, Udalarenak diren beste lokal batzuetako

- **Atención de consultas** presenciales, telefónicas y telemáticas.

- **Remisión de información turística** a través de correo electrónico u ordinario a quien lo solicite. Se aportará también información sobre previsión meteorológica.

- **Distribución y facilitación de folletos informativos, guías y mapas**.

- Actualización constante del **control estadístico** de las visitas y datos de las redes sociales (desagregando los datos relativos a la fecha, número de visitantes, sexo, edad, origen e información solicitada) y consultas. Dichos datos se comunicarán al Ayuntamiento periódicamente. Asimismo, se deberán mantener las bases de datos propias.

- Elaboración, supervisión y actualización de **material promocional** (folletos, guías, planos, mapas, etc.). Control del stock del mismo.

- **Venta de material** (promocional, souvenirs, publicaciones, etc.) y control del *stock* del mismo. Siempre se aplicarán los precios públicos establecidos y se custodiará el dinero según lo dispuesto en la ordenanza municipal. Se incluye también la venta de ***jetons*** para el parking de autocaravanas.

- ***Mailings***. Tres veces al año se remitirán folletos y planos a alojamientos y oficinas de turismo de Euskal Herria. También se repartirá a los alojamientos y comercios del municipio para que sea expuesto ante la clientela. Asimismo, se responsabilizará del

promozio-materialaren ardura hartuko du, hau da: HAZ, Iturri Kultur Etxea eta udaltzaingoaren bulegoa.

- **Inkestak egitea** zerbitzurako, SICTED edo beste batzuetarako.

- Turismo bulegoan, edozein bidez, aurkeztutako **erreklamazioak** behar moduan eta ondo tratatzea.

- **Eguneratzea udal eta turismoko web-orrietako** eta sare sozialetako (Facebook, Instagram, Telegram eta Twitter) ekitaldi, bisita, promozio eta beste batzuen gaineko informazioa. Halaber sartuko da udalerriko eta eskualdeko ondare elementuen gaineko dokumentazioa, bitxikeriak, kultur ekintzak, albisteak,... Halaber sartuko da udalerriko eta eskualdeko ondare elementuen gaineko dokumentazioa.

- Udaleko **komunikazio ekintzetan** lagunduko da, beharrezko informazioa emanez, beste langile batzuekin koordinatuz, prentsa-oharrak idatziz edo beharrezkoa ikusten dena une bakoitzean.

- **Bisita gidatuak egiteko kanpaina bereziak antolatzea** Aste Santuan, udan eta Ondarearen Europako Jardunaldietan, gutxienik. Zerbitzuaren jarraipen batzarretan adostuko dira bisiten edukiak, helburuak eta aurrekontuak. Urtean, gutxienez, bi orduko 30 bisita gidatu egingo dira. Kanpaina bakoitzaren memoriak hile horretako txostenean azalduko dira. Bisitak Udalaren helburu estrategikoekin bat etor daitezen adostuko da: ikastetxeak, alfabetatze taldeak, berdintasun inguruko taldeak, mintzapraktika taldeak, herriko egoitzak, turistak,… Hori ahalbidetzeko, arloetako teknikariekin finkatuko dira bisiten helburuak eta edukiak, eta egokitu, ahal den guztietan.

- **Baliabide turistikoen urteko gainbegiratzea:** Naturbideak, autokarabana lekua, landa auzoetako merenderoak, informazio-panelak eta monumentuak. Gainbegiratzean akatsak, hondatuta dagoena, erabilera desegokiak eta abar ikusi beharko dira, eta urteko memorian jasotzeaz gain hobetzeko proposamenak egingo dira. Hobekuntza horien jarraipena ere egingo da.

- **Koordinazioa** Elorrioko beste kultura

material promocional de otros locales municipales, tales como SAC, Iturri Kultur Etxea y oficina de policía municipal.

- **Realización de encuestas** para el propio servicio, Sicted u otras que se consideren.

- Tratamiento apropiado y diligente de las **reclamaciones** que sean presentadas en la oficina de turismo por cualquier vía.

- **Actualización de la información en las webs** municipal oficial y de turismo y redes sociales (Facebook, Instagram, Telegram y Twitter) con información sobre eventos, visitas, promociones, etc. Así como documentación en las mismas de los elementos patrimoniales del municipio y comarca y de curiosidades, eventos y noticias.

- Se colaborará en las **acciones de comunicación** del Ayuntamiento, aportando la información necesaria, coordinándose con otro personal, escribiendo notas de prensa o lo que se considere necesario en cada momento.

- **Organización de campañas especiales de visitas guiadas** en Semana Santa, verano y Jornadas Europeas de Patrimonio, mínimamente. Se acordarán en las sesiones de coordinación los contenidos, objetivos y presupuesto de cada una. Se realizarán al menos 30 visitas guiadas de dos horas de duración cada año. Las memorias de cada campaña se expondrán en el informe de ese mes. Se acordará que las visitas se ajusten a los objetivos estratégicos del Ayuntamiento: centros escolares, grupos de alfabetización, grupos de igualdad, grupos de mintzapraktika, residencias locales, turistas,... Para ello, se fijarán con las técnicas de las áreas los objetivos y contenidos de las visitas y se adecuarán siempre que sea posible.

- **Supervisión anual de recursos turísticos** tales como Naturbideak, área de autocaravanas, merenderos de los barrios rurales, paneles informativos y elementos monumentales. La supervisión consistirá en detección de fallos, deterioros, usos inadecuados, etc. y su redacción en la memoria anual junto con propuestas para su mejora. Se efectuará también el seguimiento de dichas mejoras.

agente edo programatzaile batzuekin baliabideen aprobetxamendu hoberena lortzeko eta sinergiak sortzeko.

- **Hileko eta urteko memoria** idaztea genero ikuspegiarekin lotuta atal zehatza izango duena: bisitak generoa bereiziz, Elorrioko emakumeen ekarpena ezagutzera emateko bultzatutako jarduera espezifikoak, eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasunarekin lotuta garrantzitsua den gainerako informazioa. Zerbitzu honen kontratazioa osatzen duten agirietan agertzen diren zereginak betetzeko modua eta betetze-maila ere jasoko da. Zerbitzua hobetzeko proposamenak sartuko dira.

- **Erabilera ona eta kontserbazioa:** makinaria, ekipo informatikoak eta gainerako udal materiala. Zerbitzua garatuko da bulegoan dagoen tresneriarekin. Udal bulego teknikoari emango dio bulegoko konponketa beharren berri.

- **Turismo gaietarako Udala deitzen denean** mahaietara edo kanpaina koordinatuetara, enpresa esleipenduna Udalaren ordezkariarekin edo bere ordez bertaratuko da, erakunde ofizialak edo agente pribatuak deituak izanda ere, eta aholkulari zereginetan arituko da.

- Beste erakunde batzuek turismoa sustatzeko egiten dituzten **dirulaguntza** deialdietarako dokumentazioa prestatzen lagunduko du.

- Turismoa sustatzeko helburuarekin **publizitatea** kontratatzeko proposamenak egingo dizkio Udalari, helburu horrekin udal aurrekontuek aurreikusitakoaren arabera.

- Sare sozialak elikatzeko, publizitate edo komunikazio ekintzetarako beharrezkoak diren **argazkiak** egingo ditu eta argazkien jabegoa eta erabilera legea zorrotz beteta kudeatuko ditu.

- Bulegoa itxita dagoenean bisitari zein herritarrek **informazioa erraz topatzeko** (dela beste udal bulego batzuetan, dela telefonoz, dela gida birtualen bidez,…) oharrak modu argiz eta ikusgarriz ipiniko

- **Coordinación** con agentes de cultura o programación de Elorrio en aras de un óptimo aprovechamiento de los recursos y de la creación de sinergias.

- Redacción de la **memoria mensual y anual** que incluirá un apartado específico relativo a cuestiones de género: visitas desagregadas por sexo, actividades específicas impulsadas para dar a conocer la aportación de las mujeres a Elorrio y toda aquella información relevante asociada a la igualdad de mujeres y hombres. Se detallará el modo y grado de cumplimiento de las tareas reseñadas en los documentos que conforman la contratación de este servicio. Se incluirán propuestas para mejorar la prestación del servicio.

- **Buen uso y conservación** de la maquinaria, equipos informáticos y demás material municipal. El servicio se desarrollará utilizando las herramientas ya existentes en la oficina. Se habrá de informar a la oficina técnica municipal de las necesidades de reparación de la misma.

- **Cuando se convoque al Ayuntamiento para asuntos relativos al turismo** a mesas o campañas coordinadas, la empresa adjudicataria acudirá con la representante del Ayuntamiento o en su lugar, independientemente de que sean convocados por organismos oficiales o agentes privados, y ejercerá funciones de asesora.

- Colaborar en la elaboración de la documentación para las convocatorias de **subvenciones** de promoción turística de otras entidades.

- Proponer al Ayuntamiento la contratación de **publicidad** para la promoción turística, de acuerdo con lo previsto en los presupuestos municipales.

- Realizará las **fotografías** necesarias para alimentar las redes sociales, acciones publicitarias o de comunicación y gestionará la propiedad y uso de las fotografías con estricto cumplimiento de la ley.

- Las notas para **facilitar el acceso a la información turística** en otras oficinas municipales, ya sea por teléfono, guías

dira erakusleihoetan.

- Turismo eta Ondarea Informazio Batzordeak, 2. puntuko helburuak bete ahal izateko beharrezkoak ikusten dituen beste zeregin batzuk.

virtuales, etc., tanto para visitantes como ciudadanas, cuando la oficina esté cerrada, se colocarán de forma clara y visible en escaparates.

- Otras tareas que la comisión de Turismo y Patrimonio valore como necesarias para poder llevar a cabo los objetivos del punto 2.

4.- Esleipendunaren **beste betekizun batzuk**

- Kontratuaren hasieratik koordinatzaile bat izendatzea.

- Udalari idatziz jakinaraztea beharginekin lotuta edozein aldaketa. Esleipendunak kontratuekin lotuta indarrean dagoen legedia bete beharko du zerbitzurako kontratatutako pertsonalarekin. Pertsonala enpresari atxikita egongo da eta ez du inolako loturarik izango Udalarekin.

- Beharginei jakinaraztea inondik inora ez dutela lan harremanik, ez kontratuagatik edo beste arrazoi batengatik Elorrioko Udalarekin, eta inguruabar hau sartzea beharginekin sinatuko dituen kontratu guztietan.

- Agiri honetan zehaztutako ordutegian lanpostu guztiak betetzeko nahiko pertsonal hornitzea, kontuan hartuta ordezkapenak eta txandak, atsedenak, absentziak, bajak, ordurako ez joateak, eta abar.

- “Turismoko kode etikoa” kalitate irizpideak jarraituz eta bikaintasuna lortzeko egin behar dena egitea.

- Konfidentzialtasuna eta sekretua gordetzea gertakizunen, informazioen, ezagutzak, agiriak eta zerbitzuan lana egiteagatik gainerako elementuen ondorioz datozenak (Datuak Babesteko Lege Organikoaren (DBLO) 10. Art), beraz, ezingo du kopiarik gorde edo ezingo ditu erabili agiri honetan jaso ez diren xedea ez duen beste ezertarako, beste modu batera indarrean dagoen legediaren erantzukizunpean sartuko da (DBLOren 12.4 art). . Modu berean, beharginei jakinarazi beharko die zerbitzuaren informazioaren tratamendua agiri honetako xede diren zerbitzuak betetzeko baino ezingo direla erabili, hala nola ezingo direla publiko egin, laga edo

4.- Otras obligaciones de la empresa adjudicataria:

- Designar desde el inicio de la ejecución del contrato a una persona responsable de la coordinación del servicio.

- Comunicar por escrito al Ayuntamiento cualquier sustitución del personal. La entidad adjudicataria deberá cumplir la legislación vigente en las relaciones contractuales con el personal a su servicio, que dependerá exclusivamente del mismo y no tendrá relación de ninguna índole con el Ayuntamiento.

- Informar debidamente a su personal de que en ningún supuesto podrá considerarse que dicho personal tiene relación laboral, contractual o de naturaleza alguna respecto al Ayuntamiento, e incluir expresamente esta circunstancia en todos los contratos de las personas que trabajen en ella.

- Proveer del personal suficiente para cubrir todos los puestos de trabajo en el horario establecido en este pliego teniendo en cuenta las sustituciones y relevos necesarios, descansos, ausencias, bajas, impuntualidades, etc.

- Trabajar según el “Código ético de turismo” siguiendo criterios de calidad y lo necesario para alcanzar la excelencia.

- Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus personas empleadas de que sólo pueden tratar la información del servicio para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer

saldu (DBLOren 9. Art.). Betekizun hau kontratua amaitu ondoren ere bete egin beharko da.

5.- Hizkuntza irizpideak

Kanpora begira egiten diren txostenak, prentsa-oharrak eta gainerakoak euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, lehentasuna euskarari emanaz. Gainerako ekintzak ere indarrean dagoen euskararen udal araudiak arautuko ditu. Bereziki zainduko da hizkuntza paisaia eta irizpide hau “lehenengo berba euskaraz”.

6.- Berdintasunerako klausulak

- Esleipendunak eta azpikontratistek kontratua betearazten duten denboran sortuko dituzten euskarrietan ez dute hizkuntza modu sexistan erabili behar, ez eta irudiak.

- Esleipendunak kontratuaren eremuan emakumeen eta gizonen egoeraren gaineko azterketa egingo du, eta desberdintasunak antzematen baditu horiek zuzentzeko neurriak proposatuko ditu.

- Esleipendunak ebaluazio-adierazleak eta -mekanismoak egin beharko ditu, kontratua burutu ondoren aztertu ahal izateko benetako eragina emakume eta gizonengan eta berdintasunaren bidean aurrera egitea lortzeko.

- Kontratuaren amaieran txosten bat aurkeztuko du, kontratatutako prestazioen erabiltzaile edo onuradun kopuruaren adierazleak eta datuak sexuaren arabera bereizita, kontratuan zehar ibili diren beharginak, hala berdintasunerako neurrien edukia, nola eraginaren edo intzidentziaren gaineko informazioa agertuko direnean.

7.- Koordinazioa Udalarekin

- Esleipendunak izendatzen duen pertsona hiru astean behin bilduko da Udalarekin bien artean koordinatzeko eta sarean beharra egiteko. Bilera bakoitzean hurrengoko gai zerrenda adostuko da.

- Turismo eta Ondarea Informazio Batzordeak zerbitzu hauen jarraipena egingo du. Gainera, udaleko beste sail

públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (art. 9 LOPD). Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

5.- Criterios lingüísticos.

Los informes, notas de prensa y demás comunicaciones externas se redactarán en euskera y castellano, dando prevalencia al euskera; el resto de las actuaciones también se regirá por la ordenanza municipal de euskera en vigor. Se cuidarán especialmente el paisaje lingüístico y el criterio denominado “lehenengo berba euskaraz”.

6.- Cláusulas de igualdad:

- En todos aquellos soportes que se produzcan durante la ejecución del contrato, las empresas contratistas y subcontratistas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje y de las imágenes.

- La realización por la empresa adjudicataria de un análisis diferenciado de la situación de mujeres y hombres en el ámbito al que se refiere el contrato y en el caso de detectarse desigualdades la elaboración de propuestas de medidas dirigidas a corregir las desigualdades.

- La elaboración por la adjudicataria de indicadores y mecanismos de evaluación para que una vez ejecutado el contrato se pueda analizar su impacto real en mujeres y hombres y el avance efectivo hacia la igualdad.

- La presentación al final de la ejecución del contrato de un informe con indicadores y datos desglosados por sexo del número de personas usuarias o beneficiarias de las prestaciones contratadas, de la plantilla que ha ejecutado el contrato, así como del contenido de las medidas de igualdad que se hubieran adoptado y de su impacto o incidencia.

7.- Coordinación con el Ayuntamiento.

- La persona asignada por la empresa adjudicataria se reunirá cada tres semanas con el Ayuntamiento para coordinarse y trabajar en red. En cada sesión se acordará el orden del día de la siguiente.

- La comisión de Turismo y Patrimonio se encargará de efectuar el seguimiento de estos servicios. Además, se impulsará la

batzuekin lankidetza bultzatuko da, adibidez honako hauekin: euskara, ingurumena eta berdintasuna.

- Kontratu honen barruan sortuko den dokumentazio eta material guztia Elorrioko Udalarena izango da, beste batzuen artean iragarki-kartelen diseinua eta osaera, produktu turistiko berriak, bisita gidatuen edukia, argazkiak eta abar.

8.- Giza baliabideak

- Zerbitzuak behar bezala eman ahal izateko, lantalde egokia jarriko du enpresa esleipendunak. Zerbitzua pertsona espezializatuek eskainiko dute, eta hauetako bat zerbitzuaren koordinatzailea izango da.

- Bisitak gidatuko dituzten pertsonek hizkuntzaren erabilera egokia egin beharko dute.

- Turismo bulegoan jendaurreko lanpostuan egongo den langileak honako baldintza hauek bete beharko ditu:

    - Formazioa: unibertsitateko graduduna edo goi-mailako heziketa zikloduna izatea.
    - Hizkuntzak: EGA edo baliokideduna izatea, gaztelera ere menperatuko du eta ingelesez eta frantsesez arreta emateko gai izango da.
    - Eskarmentua: ez da eskarmenturik eskatzen.

9.- Zerbitzuaren jarraipena.

Elorrioko Udalak aproposak uste dituen bideak erabiliko ditu zerbitzua hitzartu moduan ematen dela egiaztatzeko.

colaboración con otros departamentos municipales tales como euskara, medioambiente e igualdad.

- Toda la documentación y el material que se genere en ejecución del presente contrato será propiedad del Ayuntamiento de Elorrio, entre otros, el diseño y composición de los carteles anunciadores, la creación de nuevos productos turísticos, el contenido de las visitas guiadas, fotografías, etc.

8.- Medios personales

- Para poder ofrecer los servicios de forma adecuada, la empresa adjudicataria completará un equipo de trabajo apropiado. Los servicios dispondrán del personal especializado necesario, y una de ellas realizará la coordinación del servicio.

- Las personas que guíen las visitas utilizarán los idiomas de manera pertinente.

- La persona que atenderá al público en la oficina deberá cumplir los siguientes requisitos:

    - Formación: ser graduada universitaria o haber cursado un ciclo formativo superior.
    - Idiomas: poseer el título EGA o equivalente, dominar el castellano y ser capaz de atender al público en inglés y francés.
    - Experiencia: no se requiere experiencia.

9.- Seguimiento del servicio.

El Ayuntamiento utilizará las vías que considere oportunas para comprobar que el servicio se dispensa según lo acordado.