IRUNGO UDALERAKO HERRITARREN ARRETAKO ZENBAIT ZERBITZU KONTRATATZEA.

- BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA -
- Prozedura irekia, erregulazio bateratua -

CONTRATACION DE SERVICIOS VARIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA EL AYUNTAMIENTO DE IRUN

- PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS –
- Procedimiento abierto, regulación armonizada -

ARLO SUSTATZAILEA/ ÁREA PROMOTORA:	**INF. GIZ. ETA HERRITARREN PARTE – HARTZEA. / AREA SOCIEDAD INF. Y PARTIC. CIUDADANA.**
ESPEDIENTE KODEA/ CÓDIGO EXPEDIENTE:	**2024ZAUN0012**

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea **Irungo Udalari herritarrei arreta emateko hainbat zerbitzu ematea** da.

ZERBITZUAK (Kostu zuzenak)

1.1. TELEFONOZKO ARRETA:

a) Herritarrek 010 telefonora (herritarrari informazioa emateko telefonoa), eta 943505152 (zentralita) eta 092 eta 943505555 (Udaltzaingoa) telefonoetara egindako deiak hartzea.

OHARRA: Euskaraz esango diete lehenengo hitza herritarrei; gero, herritarrak aukeratutako hizkuntzan jarraituko dute

b) Kontsultari erantzuna ematea, honako hauetakoren bat bada:

- Herritarrari informazioa ematea antolaketari buruz, jarduerei buruz, zerbitzuei buruz eta udal izapideei buruz.
- Herritarrari informazioa ematea

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la **prestación de servicios varios de atención ciudadana para el Ayuntamiento de Irun.**

SERVICIOS (Costes directos)

1.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

a) Recepción de las llamadas efectuadas por la ciudadanía a los teléfonos 010 (teléfono de información ciudadana), 943505152 (centralita), y 092 y 943505555 (Policía Local).

NOTA: En primera instancia, se dirigirá a la ciudadanía en euskera, y continuará en euskera o castellano, a elección de la persona que llama.

b) Contestación a la consulta en el supuesto de que se encuentre entre las siguientes:

- Informar a la ciudadanía de la organización, actividades, servicios y trámites municipales.
- Informar a la ciudadanía sobre

hiriaren eta bertako jardueren alderdi orokorrei buruz.
- Informazioa ematea beste instituzioei buruz eta haiekin lotutako izapide/zerbitzuei buruz.
- Herritarren Informaziorako Datu-basean (BDI) eskuragarri dagoen beste edozein informazioren berri ematea.
- Gauza galduen gestioan laguntzea.
- Aurretiko Hitzorduaren Zerbitzuari dagozkion hitzorduak ematea.
- Abisuen, Kexen eta Iradokizunen Zerbitzuari dagozkion komunikazioak jasotzea, erregistratzea eta herritarrari erantzutea.
- Izen-ematea jasotzea telefono bidez, izena emateko bide hori zehazten den kanpainetan.
- Irungo Udalaren egoitza elektronikoan izapidetze elektronikoari buruzko kontsultei euskarria ematea
- IRUN Txartelaren funtzionaltasunei eta erabilerei buruzko informazioa ematea.

c) Udal pertsona/zerbitzu hartzaileei deiak helaraztea (zentralita), eta, beti, trasferentzia hori hartzaileek hartzen dutenean amaituko da.

d) Urgentzia kasuetan, 092 bidez sartutako deiak berehala helaraztea Udaltzaingora, eta beti bideratutako deia hartzaileak hartzen duenean amaituko du.

e) Zerbitzu bakoitza eragiketa-kontagailuaren arabera kontabilizatzea.

f) Herritarraren BDI eguneratuta mantentzea, ezarritako prozeduren arabera, euskaraz eta gaztelaniaz.

g) Gizarte Ongizateko Harrera Unitateko laguntza telefonikoa emateko zeregina betetzea (943 505357 - 505358 Telefonoa):
- Eskaera identifikatuz eta Irungo Udaleko Gizarte Zerbitzuek eskaintzen dituzten tramiteez eta

aspectos generales de la ciudad y sus actividades.
- Informar de otras instituciones y trámites/servicios asociados a ellas.
- Informar de cualesquiera otras informaciones disponibles en la Base de Datos de Información Ciudadana (BDI).
- Apoyo en la gestión de objetos perdidos.
- Asignar citas correspondientes al servicio de Cita Previa.
- Recoger, registrar y contestar a la ciudadanía las comunicaciones relativas al servicio de Avisos, Quejas y Sugerencias
- Realizar inscripciones a través del teléfono en aquellas campañas en las que se determine dicha vía como opción de inscripción.
- Dar soporte a las consultas sobre tramitación electrónica en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Irun
- Informar sobre las funcionalidades y usos de la IRUN Txartela.

c) Transferencia de llamadas a las personas/servicios municipales destinatarios (centralita) debiendo, en todo caso, dicha transferencia culminar con la recepción por las personas destinatarias de las mismas.

d) En caso de urgencia, transferir inmediatamente las llamadas entrantes vía 092 a la Policía Local debiendo, en todo caso, culminar con la recepción por la persona destinataria de la llamada transferida.

e) Contabilizar cada servicio según contabilizador de operaciones.

f) Mantener la B.D.I. ciudadana actualizada según los procedimientos establecidos y en euskera y castellano.

g) Realizar la función de soporte telefónico de la Unidad de Acogida de Bienestar Social (Tlf. 943505357 - 943505358):
- Identificando la demanda e informando de los trámites y servicios ofrecidos por los Servicios

zerbitzuez informatuz eta, kasua bada, beste Administrazio batzuek eskaintzen dituztenez, eta haietara bideratuz.

- Udaleko Gizarte Zerbitzuetan bideratzen ari diren bere izapideen egoera espezifikoari buruz informatuz, berariazko aplikazio informatikoak erabiliz (Espedienteak, GLL, Etxez etxeko laguntza eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren Extranet).
- Deiak, ezarritako protokoloen arabera, Arloko teknikariei transferituz, edo, hala dagokionean, beharrezko informazioa jasoz, etorkizunean kontaktatu ahal izateko.
- Gizarte Ongizateko profesionalekin hitzorduak hitzartuz, behar diren aurretiko egiaztapenak eginez. Hitzorduen aldaketak telefonoz kudeatzea edo komunikatzea sartzen da, bai erabiltzaileek eskatuta, bai zerbitzuaren beharrengatik.
- Izapide telefonikoak eskatzeko aukera gaituko balitz, informazioa eta/edo dokumentazioa bidaltzea hala eskatzen duen pertsonaren etxera.

1.2. INKESTEN KUDEAKETA: Aurrez aurreko eta/edo telefono bidezko inkestak egitea hiritarren hizkuntz hautatua errespetatuz, eta emaitzak aztertzea eta dokumentatzea EAEko bi hizkuntza ofizialetan.

1.3. APARTEKO ERREFORTZUAK ETA LAGUNTZAK: Herritarrei arreta emateko zerbitzuak ematea, hala eskatzen duten kanpainetan, izen-emateetan eta abarretan, informazio-laguntza behar duten zerbitzu berriak abian jartzean, bai eta laguntza operatiboa ematea ere, herritarrei informazioa eta arreta emateko beste edozein eginkizunetan.

ZERBITZUAK (Egitura kostuak)

1.4. KOORDINAZIOA:

Sociales del Ayuntamiento de Irun y, en su caso, por otras Administraciones, derivándolas a ellas.

- Informando sobre la situación específica de sus gestiones en tramitación por los Servicios Sociales del Ayuntamiento, haciendo uso de las aplicaciones informáticas específicas (Expedientes, AES, Ayuda a domicilio y Extranet de la DFG).
- Transfiriendo llamadas al personal técnico del Área, en función de los protocolos establecidos, o recogiendo en su caso la información necesaria para un contacto posterior.
- Concertando citas con profesionales de Bienestar Social, realizando las comprobaciones previas necesarias. Incluye la gestión o comunicación telefónica de cambios de citas, bien a petición de las personas usuarias, o bien por necesidades del servicio.
- En caso de que se habilitara la posibilidad de solicitudes de trámites telefónicos, envío de la información y/o documentación al domicilio de la persona que así lo solicite.

1.2. GESTIÓN DE ENCUESTAS: Realización de encuestas presenciales y/o telefónicas, respetando la elección lingüística de la ciudadanía, y análisis y documentación de sus resultados en las dos lenguas oficiales de la CAV.

1.3. REFUERZOS Y APOYOS EXTRAORDINARIOS: Prestación de servicios de atención a la ciudadanía en campañas que los requieran, inscripciones, etc. en la puesta en marcha de nuevos servicios que precisen apoyo informativo, etc., así como prestar soporte operativo en cualquier otra función en materia de información y atención ciudadana.

SERVICIOS (Costes de estructura)

1.4. COORDINACIÓN:

a) Kontratuaren xedeko zerbitzu guztiak koordinatzea eta ikuskatzea.
b) Enpresaren eta udalaren arteko bitartekotza, lanak zuzen egiteko, gorabeherak konpontzeko eta hobekuntzak proposatzeko beharrezko diren instrukzioak jasotzeko ondorioetarako.
c) Egindako lanaren kontrola; horretarako, parte bat beteko du egunero, eta bertan, besteak bestek, enpresak egindako ordu-kopurua eta jasotako deien eta gorabeheren estatistika zehaztuko du euskaraz eta gaztelaniaz.

1.5 AURREKO ZERBITZU GUZTIAK EMATEKO BEHAR DEN AZPIEGITURARI DAGOZKIONAK (lokala eta ekipamendua alokatzea, mantentzea eta kudeatzea, garbiketa, etab.)

a) La coordinación y supervisión de todos los servicios objeto del contrato.
b) La intermediación entre la empresa y el Ayuntamiento a efectos de recibir las instrucciones necesarias para la correcta ejecución de los trabajos, resolver incidencias y proponer mejoras.
c) Control del trabajo realizado, para lo cual rellenará un parte diario en el que se especificará, entre otros, el número de horas de trabajo realizado por la empresa, estadística de llamadas recibidas e incidencias tanto en euskera como en castellano.

1.5. LOS PROPIOS DE LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS ANTERIORES (alquiler, mantenimiento y gestión del local y de su equipamiento, limpieza, etc.)

2. ZERBITZUA EMATEKO LEKUA ETA EKIPAMENDUA

Zerbitzua Irungo udalerrian enpresa esleipendunak eskaintzen duen instalazioan emango da.

Lokalak eta ekipamenduek zerbitzuaren funtzionamendu egokirako gutxieneko baldintzak bete beharko dituzte, eta udaletxetik gertu egon beharko dute.

Kokapen horren justifikazioa da Udalaren ahots-/datu-sarearekiko konexioa beharrezkoa dela, eta horrek Udalarekiko hurbiltasuna eskatzen duela.

Esleipendunak zuntz optikoaren bidez konektatu beharko du lokal hori Irungo Udalaren ahots/datu sarera, eta, udal teknikari eskudunen argibideei jarraituz, zerbitzua behar bezala emateko behar diren instalazio eta ekipamenduekin (informatikoa, telefono bidezkoa, altzariak, etab.) hornitu beharko du, eta horien mantentze-lanak bere gain hartu beharko ditu.

Oro har, herritarrentzako zuzeneko prestazioak dakartzaten zerbitzuak administrazio kontratatzailearenaz bestelako bulego edo instalazioetan emango dira. Kontratu honetan, lehen deskribatutako enpresak eskainitako lokalean emango da zerbitzua. Hala ere, operadore batzuek Gizarte Ongizateko Harrera

2. LUGAR DE PRESTACIÓN Y EQUIPAMIENTO

El lugar de prestación del servicio será aquella instalación que, dentro del término municipal de Irun, oferte la empresa adjudicataria.

El local y equipamientos deberán reunir las condiciones mínimas para el correcto funcionamiento del servicio, y deberá estar emplazado próximo a la Casa Consistorial.

La justificación de este emplazamiento es la necesaria conexión con la Red de voz/datos del Ayuntamiento, que exige proximidad con el Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá conectar el citado local, mediante fibra óptica, a la Red de voz/datos del Ayuntamiento de Irun, así como dotarlo, siguiendo las indicaciones de los técnicos municipales competentes, con las instalaciones y equipamiento (informático, telefónico, mobiliario, etc.) necesarios para la correcta prestación del servicio, y cuyo mantenimiento deberá asumir.

Con carácter general, la prestación de los servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía se efectuará en dependencias o instalaciones diferenciadas de las de la propia Administración contratante. En este contrato, el servicio se prestará en el local ofertado por la empresa antes descrito. No

Unitatean garatu ahal izango dute zerbitzua. Aukera hori justifikatuta dago espezializazio- eta eraginkortasun-arrazoiengatik, betiere zerbitzu horren eskumenekoak diren gaiak kontuan hartuta. Harrera Unitate honetako telefonoetara egindako deien kopurua oso handia da eta, kasu gehienetan, erantzun azkarra eta zehatza behar dute, Harrera Unitatean eta Gizarte Ongizateko Arloan bertan ematen diren gainerako zerbitzuekin koordinatuta.

Nolanahi ere, eta plantillak ez nahasteko, enpresa kontratistako langileek Administrazioaren zerbitzuko langileekin ez partekatzeko ahalegina egingo da, eta enpresa kontratistako langileak eta baliabideak dagozkien zeinu bereizgarrien bidez identifikatuko dira, hala nola uniformetasunaren edo errotulazioen bidez.

Enpresa esleipendunak kontratatu beharreko zerbitzuaren eskura jarri beharko du ekipamendu hau:

EKIPAMENDU INFORMATIKOA.

- 7 ordenagailu pertsonal, 010eko operadoreentzat.
- 2 ordenagailu pertsonal, Gizarte Ongizateko Harrera Unitateko telefono bidezko arretako operadoreentzat.
- CPU gehigarri 1, dei-ilaren egoera bistaratzeko sistemarako.
- Koloretako monitore bat, gutxienez 37"koa, 010eko operadore guztiek ikusteko moduko paretan jarrita, aurreko puntuko CPUari konektatuta.
- Funtzio anitzeko inprimagailu bat.
- Ekipo guztietarako software-lizentziak: Microsoft Windows, Proactivanet aktiboak kudeatzeko softwarea, Palo Alto Cortex XDR antibirusa, eta Windows Server, Exchange Server eta SQL Server-en Microsoft CAL (Device CAL).

Ekipamendu informatiko horri dagokionez:

Bateragarritasun osoa bermatzeko eta

obstante, algunos de los operadores podrán desarrollar el servicio en la Unidad de Acogida de Bienestar Social. Esta opción esta justificada por razones de especialización y eficiencia, teniendo en cuenta siempre los asuntos y temas competencia de este servicio. El volumen de llamadas a los teléfonos de esta Unidad de Acogida es muy elevado y requieren, en la mayoría de los casos, de una respuesta rápida, concreta, precisa y en coordinación con el resto de servicios que se prestan en la Unidad de Acogida y en la propia Area de Bienestar Social.

En cualquier caso, y a efectos de evitar la confusión de plantillas, se intentará que los trabajadores de la empresa contratista no compartan espacios y lugares de trabajo con el personal al servicio de la Administración, y los trabajadores y los medios de la empresa contratista se identificarán mediante los correspondientes signos distintivos, tales como uniformidad o rotulaciones.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del servicio a contratar el siguiente equipamiento:

EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO.

- 7 ordenadores personales destinados a los/as operadores/as del 010.
- 2 ordenadores personales destinados a los/as operadores/as de la atención telefónica de la Unidad de Acogida de Bienestar Social.
- 1 CPU adicional destinada al sistema de visualización de la situación de las colas de llamadas.
- 1 monitor en color, de 37" como mínimo, colocado en pared visible para todos/as los/as operadores/as del 010, conectado a la CPU del punto anterior.
- 1 impresora multifunción.
- Las correspondientes licencias de software para todos los equipos: Microsoft Windows, software de gestión de activos Proactivanet, antivirus Palo Alto Cortex XDR, y las Microsoft CAL (Device CAL) de Windows Server, Exchange Server y SQL Server.

En relación con este equipamiento informático:

Para garantizar plena compatibilidad y facilitar

kudeaketa errazteko, enpresa esleipendunak bere gain hartuko ditu Irungo Udalak berriki egindako kontratazioetan esleitutako ekipoen ereduak.

2025eko ekainaren 30ean, goan aipatutako 10 ordenagailuek Windows 11 (TPM 2.0) jasateko gaitasuna izan beharko dute.

su gestión, la empresa adjudicataria asumirá los modelos de equipos adjudicados por el Ayuntamiento de Irun en contrataciones recientes.

A fecha 30 de junio de 2025, los 10 ordenadores arriba indicados deberán estar capacitados para soportar Windows 11 (TPM 2.0).

TELEFONO BIDEZKO EKIPAMENDUA.

- 9 UNIFY Openstage 60 IP telefono-terminal (edo haien bilakaera, Openscape Desk Phone CP600 + key module), udaletxean ezarritako VoIP UNIFY HiPath plataformarekiko bateragarritasuna bermatzeko.
- 9 entzungailu operadoreentzat, telefono-terminalekin bateragarriak.

EQUIPAMIENTO TELEFÓNICO.

- 9 terminales telefónicos UNIFY Openstage 60 IP (o su evolución, Openscape Desk Phone CP600 + key module), con el fin de garantizar la compatibilidad con la plataforma de VoIP UNIFY HiPath implantada en el Ayuntamiento.
- 9 auriculares para operadores, compatibles con los terminales telefónicos.

BESTE EKIPAMENDU/AZPIEGITURA BATZUK.

- Rack estandar 1 (19"), gutxienez metro bateko altuerarekin.
- Komunikazioen switch 1, bulegoaren sarea Ahots/Datuen Udal Sarean integratzeko, Extreme Networks fabrikatzailearen Udal Informatika Zerbitzuak estandarizatutako ereduen arabera.
- 1 SAI interaktibo (gutxienez 2KVA), hornidura elektrikoan izandako gorabeheren aurrean komunikazio-rack-a eta gutxienez 2 operazio-postu gutxienez ordubetez elikatzea bermatzeko.

OTROS EQUIPAMIENTOS / INFRAESTRUCTURAS.

- 1 rack estándar (19"), con altura mínima de 1 metro.
- 1 switch de comunicaciones para la integración de la red de la oficina en la Red Municipal de Voz/Datos, de acuerdo con los modelos estandarizados por el Servcio de Informática Municipal, del fabricante Extreme Networks.
- 1 SAI interactivo (mínimo 2KVA), para garantizar la alimentación, ante incidencias en el suministro eléctrico, del rack de comunicaciones y al menos 2 de los puestos de operación durante un tiempo mínimo de 1 hora.

Informatikako eta Erosketa eta Ekipamenduetako udal-zerbitzuak enpresa esleipendunarekin elkarlanean arituko dira eskatzen diren ezaugarri tekniko guztiak ezarri eta aplikatzeko, bulego berria Ahotsaren/Datuen Udal Sarean modu operatibo eta seguruan integratuko dela bermatzeko.

Los servicios municipales de Informática y de Compras y Equipamientos colaborarán con la empresa adjudicataria en el establecimiento y aplicación de todas las características técnicas exigidas, con el fin de garantizar una integración operativamente óptima y adecuadamente segura de la nueva oficina en la Red Municipal de Voz/Datos.

Enpresa esleipendunak deskribatutako ekipamendu guztia mantenduko du. Kontratuaren indarraldian ekipo horietakoren batek matxura konponezina badu, enpresa esleipendunaren

La empresa adjudicataria asumirá el mantenimiento de todo el equipamiento descrito. Si durante el periodo de vigencia del contrato cualquiera de estos equipos sufriera una avería

kontura izango da ordezkapena.

Zerbitzu honen Segurtasun Eskema Nazionala (ENS) nahitaez betetzeari dagokionez, eta arreta-langileek erabili beharko duten Udal Informazio Sistemaren segurtasuna bermatzeko:

a) Informatika Zerbitzuak enpresa esleipenduneko langileek beren eginkizunak betetzeko beharrezkoak diren erabiltzaile-kontuak sortuko ditu. Kontu horiek mugatuak izango dira (Gizarte Ongizateko Harrera Unitateko 010 Zerbitzuko eta Telefonoko ekipoetan soilik izango dira operatiboak) eta nahitaez izendunak.

b) Enpresa esleipendunak baldintza hauek bete beharko ditu:

- Emandako komunikazioen switch-a "Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien Segurtasuneko Produktu eta Zerbitzuen Katalogoan" sartuta egon beharko da (Zentro Kriptologiko Nazionalaren CCN-STIC 105 IKTen Segurtasun Gida).

- Informazioaren kudeaketari, egin beharreko funtzioari dagokion informazioaren erabilerari eta politika horiek informazio horren kategorizazioaren arabera ezartzen dituzten baldintzatzaileei dagokienez ezarritako sarbide-murrizketak eta politikak onartuko ditu.

- Udalaren sarbideak kontrolatzeko politika zorrotz errespetatuko du, bai eta erabiltzaileen altak eta bajak eskatzeko eta lehendik dauden erabiltzaileen baimenak aldatzeko sistematika ere, eta zehatz-mehatz jarraituko ditu.

- Enpresak ziurtatu beharko du bere langileek informazioaren kudeaketan segurtasunaren arloko prestakuntza egiten dutela,

irresoluble, la sustitución será a cargo también de la empresa adjudicataria.

En relación con el preceptivo cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de este servicio, y con el fin de garantizar la seguridad del Sistema de Información Municipal del que el personal de atención deberá ser usuario:

a) El Servicio de Informática creará las cuentas de usuario que sean necesarias para el desempeño de sus funciones por el personal de la empresa adjudicataria, que serán cuentas restringidas (solamente operativas en los equipos del Servicio 010 y Teléfono de la Unidad de Acogida de Bienestar Social) y obligatoriamente nominativas.

b) La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los siguientes requisitos:
   - El switch de comunicaciones facilitado deberá estar incluido en el "Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación" (Guía de Seguridad de las TIC CCN-STIC 105 del Centro Criptológico Nacional).
   - Aceptará las restricciones de acceso y las políticas establecidas en cuanto a la Gestión de la Información, en el manejo de la información que corresponda a la función a realizar, y con los condicionantes que estas políticas establecen según la categorización de dicha información.
   - Respetará estrictamente la política de control de accesos del Ayuntamiento, así como la sistemática de petición de altas y bajas de usuarios y de modificación de permisos de usuarios ya existentes, y seguirá escrupulosamente las normas establecidas para la creación y uso de las contraseñas de acceso a la Red Informática Municipal, y para su gestión y utilización.
   - La empresa deberá asegurarse

Irungo Udalak horri buruzko emandako materiala jarraituz.

- Udaleko Informatika Zerbitzuari jakinaraziko dio, ezarritako Zerbitzu-Desk plataformaren bidez (Arreta Ataria), baliabide informatiko korporatiboen erabileran gertatutako edozein gorabehera, eta bereziki zibersegurtasunarekin lotutakoak.

de que su personal realice la formación en materia de seguridad en la gestión de la información, cuyo material será proporcionado por el Ayuntamiento de Irun.

- Comunicará al Servicio de Informática Municipal, por medio de la plataforma de Service-Desk establecida (Portal de Atención) cualquier incidencia producida en el uso de los medios informáticos corporativos, y especialmente aquellas en relación con la ciberseguridad.

3. LANGILEAK

3.1. TELEOPERADOREA:

Sailkapena eta soldata-baldintza hauek, erreferentzia moduan:
- TALDEA: D
- TELEOPERADOREA (10. Maila)
CONTACT CENTER-EN ESTATUKO HITZARMEN KOLEKTIBOKOA

Enpresa esleipendunak zerbitzurako jarritako langileek ahoskera eta komunikazio-gaitasun ona edukiko dituzte, dokumentu honetako 1. puntuko 1.1 atalean adierazitako funtzioak beteko dituzte.

Langileen perfila

- Egokimen gaitasunak:
  - Ulertzeko eta adierazteko gaitasuna
  - Datuak, informazioa bilatzeko eta interpretatzeko edo dokumentuak kudeatzeko trebetasuna.

- Jarrera-gaitasunak:
  - Jendearekin harremanak egiteko gaitasuna.
  - Herritarraren alde eta konprometituta jartzeko gaitasuna.
  - Herritarrarekin jarrera abegitsua edukitzea, haren kultur, gizarte edo ekonomi maila edozein delarik ere.
  - Objektiboa izatea transmititzen den informazioan, balio-judizioak saihestuz.
  - Kritikak jasotzeko edo herritarren parte-hartzea kitzikatzeko gaitasuna.

3. PERSONAL

3.1. TELEOPERADOR/A:

Clasificación y condiciones salariales, a título referencial, equivalentes a:
- GRUPO D
- TELEOPERADOR/A (Nivel 10)
del CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE CONTACT CENTERS

El personal destinado por la empresa adjudicataria al servicio tendrá buena dicción y capacidad de comunicación, y desarrollará las funciones enumeradas en el apartado 1.1 del punto 1º del presente documento.

Perfil del personal

- Competencias aptitudinales:
  - Capacidad de comprensión y expresión
  - Habilidad en la búsqueda e interpretación de datos, de información o gestión de documentos.

- Competencias actitudinales:
  - Capacidad para la relación con el público
  - Capacidad para situarse como aliado y comprometido con la ciudadanía.
  - Actitud acogedora con la persona atendida, con independencia de su nivel cultural, social o económico.
  - Ser objetivo en la información que se transmite, evitando juicios de valor.
  - Capacidad para recoger las críticas o estimular la participación ciudadana.

- Ezagutzak eta esperientzia:
  - Ezagutzak eta urte 1eko esperientzia telefono-arretako lanetan, "call center" motako plataformetan.
  - Merkataritza-bokazioa eta emaitzetara bideratzea.
  - Prestakuntza akademikoa: Gutxienez, Erdiko mailako Lanbide Heziketa edo Batxilergoa
  - Prestakuntza espezifikoa Telefonozko Arretako Tekniketan.
  - Subrogatzeko balizko obligazioen kalterik gabe, ziurtatu beharko da kontratuari atxikitako langileek euskararen ezagutza-maila nahikoa dutela zerbitzu egokia eman ahal izateko. Ordezkapenak egin edo langile berriak kontratatu behar direnean alderdi hori kontuan izan beharko da.
  - Herritarren hizkuntza-eskubideak eta euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa bermatzeko, beharrezko euskara maila hau da: teleoperadoreen eta koordinatzaileen kasuan Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 maila. Agiri ofizial bidez egiaztatuko dira.

- Conocimientos y experiencia:
  - Conocimientos y 1 año de experiencia en trabajos de atención telefónica en plataformas tipo “call center”.
  - Vocación comercial y orientación a resultados.
  - Formación académica: Mínimo Formación Profesional de Grado Medio o Bachiller.
  - Formación específica en Técnicas de Atención Telefónica.
  - Sin perjuicio de las posibles obligaciones de subrogación, deberá asegurarse que el personal adscrito al contrato tiene el conocimiento del euskera adecuado para atender correctamente al servicio. En el caso de sustituciones o contratación de nuevo personal se tendrá en cuenta este aspecto.
  - Para garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y el cumplimiento de la regulación de oficialidad lingüística del euskera y el castellano, el nivel de euskera requerido es el B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, en el caso de teleoperadores/as y coordinadores/as. Se deberán acreditar con los títulos oficiales correspondientes.

3.2. KOORDINATZAILEA

Sailkapena eta soldata-baldintza hauek, erreferentzia moduan:

- TALDEA: D
- KOORDINATZAILEA (8. Maila - Lanaldi zatitua) CONTACT CENTER-EN ESTATUKO HITZARMEN KOLEKTIBOKOA

Zerbitzua eman behar duen enpresa esleitzaileko koordinatzaileari exijituko zaizkion baldintzak eta gaitasunak Teleoperadorearen berezkoak izango dira, eta, gainera, honako hauek:

- Lidertza-gaitasuna.
- Arazoak eta gatazka-egoerak kudeatzekok gaitasuna.
- Urte 1eko esperientzia call center ekipoak kudeatzen.
- Merkataritza-bokazioa eta

3.2. COORDINADOR/A

Clasificación y condiciones salariales, a título referencial, equivalentes a:

- GRUPO D
- COORDINADOR/A (Nivel 8 - Jornada partida) del CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE CONTACT CENTERS

Las condiciones y aptitudes exigibles al coordinador/a de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar la prestación del servicio, serán las propias de Teleoperador/a y además:

- Capacidad de liderazgo.
- Capacidad de gestionar problemas y situaciones conflictivas.
- 1 año de experiencia en la gestión de equipos de call center.
- Vocación comercial y orientación a resultados

emaitzetara bideratzea.

- Herritarren hizkuntza-eskubideak eta euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa bermatzeko, beharrezko euskara maila hau da: teleoperadoreen eta koordinatzaileen kasuan Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 maila. Agiri ofizial bidez egiaztatuko dira.

Enpresa esleipendunak kontratua ondo amaitzeko arduraduna da, eta dokumentu honetako 1. puntuko 1.4 atalean adierazitako funtzioak beteko lituzke.

Bateragarriak izango dira koordinatzailearen funtzioak eta teleoperadore-funtzioak, langileen kudeaketa optimizatze aldera.

Hasieran nahiz gerora zerbitzuan sartutako langileek, Koordinatzailea izan edo Teleoperadorea izan, 3.1 eta 3.1 puntuetan exijitutako prestakuntza-baldintzak, gaitasunak eta esperientzia minimoak bete beharko dituzte.

4. PRESTAKUNTZA

Zerbitzua egiteko, langilea Irungo Udalaren egituran eta jardueretan prestatuta egon beharko du, eta udalak beharrezko informazioa emango dio enpresa esleitzaileari, eta, era berean, berari dagokio langileen prestakuntza-programa, zerbitzua hasten denean langileek nahikoa gaitasun izan dezaten. Baldintza Plegu honetara erantsita doa 1. Eranskina, prestakuntza-moduluei buruzko informazio osoa jasota.

Aurrekoaren arabera, enpresa esleipendunari exijituko zaio teleoperadore bakoitzak, hasiera batean, gutxienez 20 orduko birziklatzeko prestakuntza izan dezala Irungo Udaleko gai espezifikoetan (kontratuaren hasierako iraupeneko 2 urteetan). Enpresa esleipendunak Irungo Udalaren aurrean egiaztatu beharko du teleoperadoreek jaso dutela exijitzen den prestakuntza.

- Para garantizar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y el cumplimiento de la regulación de oficialidad lingüística del euskera y el castellano, el nivel de euskera requerido es el B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, en el caso de teleoperadores/as y coordinadores/as. Se deberán acreditar con los títulos oficiales correspondientes.

Es responsable del buen fin del contrato por parte de la empresa adjudicataria, y desarrollaría las funciones enumeradas en el apartado 1.4 del punto 1º del presente documento.

Podrán compatibilizarse las funciones de coordinador con las propias de teleoperador a fin de optimizar la gestión de personal.

El personal, ya sea Coordinador/a o Teleoperador/a, asignado al Servicio tanto inicial como posteriormente, deberá cumplir con las condiciones de formación, competencias y experiencia mínimos exigidos en los puntos 3.1 y 3.2.

4. FORMACIÓN

Para el desempeño del servicio, el personal deberá estar formado en la estructura y en las actividades del Ayuntamiento de Irun, debiendo éste aportar a la empresa adjudicataria la información necesaria y correspondiéndole, asimismo, el programa de formación del personal, de tal forma que en el momento de iniciarse el servicio el personal tenga capacitación suficiente. Se adjunta al presente Pliego de condiciones el Anexo I con toda la información completa sobre los diferentes módulos formativos.

Conforme a lo anterior, se exigirá a la empresa adjudicataria una formación de reciclaje y repaso para cada uno de los teleoperadores de, al menos, 20 horas en materias específicas del Ayuntamiento de Irun (durante los 2 años de la duración inicial del contrato). La empresa adjudicataria deberá acreditar ante el Ayuntamiento de Irun que los teleoperadores han recibido la formación exigida.

Enpresa esleipendunak, gainera, konpromisoa hartuko du zerbitzua emateko eta ordezkapenak egiteko jartzen dituzten teleoperadoreen ezagutzak eta trebetasunak mantentzeko, eta prestakuntza jarraia edukitzeko kontratuaren iraunaldian gutxienez 12 ordukoa operadore eta urte bakoitzeko. Prestakuntza hori emana enpresa esleipendunak egiaztatu beharko du.

Kontratua kudeatzeko enpresak langileei eman beharreko formazioa, euskaraz edo elebietan izango da.

5. HIZKUNTZA BALDINTZAK

Aurreko baldintzez gain, esleipendunak hizkuntza-baldintza hauek bete beharko ditu zerbitzua emateko:

- Erabiltzaileek edozein hizkuntz ofizial erabiltzeko eskubidea dute, beraz, beraiekiko harremanak beraiek hautatutako hizkuntzan izango dira; ezingo zaie eskatu hizkuntza ofizial bat edo bestea erabil dezaten. Komunikazioan kontratu honen menpeko langileak hasten badira euskara erabiliko dute eta herritarrak erabakiko du euskaraz ala gaztelaniaz aritu. Publiko elebidun batentzako komunikazioak lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz egingo dira.

- Plegu honetako 1.1.b) klausulan Aurretiko Hitzorduaren zerbitzuari dagokion izenematealdian parte hartzaile bakoitzari galdetuko zaio zein hizkuntza ofizialean nahi duen arreta jaso eta hizkuntz aukera hori bermatuko da.

- Kontratuari lotuta, pertsona fisiko edo juridikoen datuak jasotzen dituzten datu-base, fitxategi eta erregistroetan (izenemateak, inkestak, kanpainak…) eremu bat egon beharko da, pertsona horietako bakoitzak harremanetan jartzeko zein hizkuntza nahi duen jasotzeko. Datua jasota, harreman eta komunikazioak hizkuntza horretan egingo direla bermatuko da.

La empresa adjudicataria se comprometerá además a mantener los conocimientos y habilidades de los teleoperadores, que destinen para prestar el servicio y sustituciones, a una formación continuada durante la duración del contrato de un mínimo de 12 horas por cada operador y año. El haber impartido esta formación deberá ser acreditado por la empresa adjudicataria.

La formación que la empresa imparta a los/las trabajadores/as para la gestión del contrato será en euskera o bilingüe.

5. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS

Además de las condiciones anteriores, el adjudicatario deberá prestar el servicio cumpliendo las siguientes condiciones lingüísticas:

- Los/as usuarios/as tienen derecho a usar cualquiera de las dos lenguas oficiales, por tanto las relaciones con los mismos serán en el idioma que ellos elijan, sin poder solicitarles que utilicen una u otra lengua. Si la comunicación la inicia el personal adscrito al contrato inicialmente usarán el euskera y será el usuario/a quien decida comunicarse en euskera o en castellano. Las comunicaciones dirigidas a un público bilingüe se realizarán primero en euskera y después en castellano.

- En el proceso de asignación de citas correspondientes al servicio de Cita Previa recogido en la cláusula 1.1.b) de este pliego se preguntara a cada participante en qué idioma oficial desea la atención y se garantizará dicha opción.

- Las bases de datos, ficheros y registros destinados a la recogida de datos de personas físicas o jurídicas relacionadas con el contrato (inscripciones, encuestas, campañas…) deberán contar con un campo que recoja la lengua de relación elegida por dicha persona. Una vez recogido el dato se garantizará que las relaciones y

comunicaciones sean realizadas en la lengua elegida.

- Enpresak udal arduradunekin aritzeko jartzen dituen solaskideek horretarako ahoz zein idatzizko euskarazko maila nahikoa izan beharko dute.

- Los interlocutores de la empresa con los/as responsables municipales del contrato deben tener conocimiento de euskera suficiente para llevar a cabo esta interlocución, tanto a nivel oral como escrito, en esta lengua.

- Kontratatzaile eta kontratistaren arteko komunikazio idatzien euskarriak (zerrendak, proposamenak, informazioa, instrukzioak, irizpideak…) euskaraz edo elebietan lan egiteko prestatuak egongo dira.

- Los soportes para las comunicaciones escritas entre el contratador-contratista (listas, propuestas, información, instrucciones, criterios…) deberán estar preparados para trabajar en euskera o en bilingüe.

- Kontratuari lotuta, udalari entregatu behar zaizkion dokumentu ez publiko edo barneko guztiak, hala nola fakturak, datu-baseak, memoriak…, euskaraz edo elebietan idatzita egongo dira, euskarari lehentasuna emanez (euskarazkoa goian, ezkerraldean, handiagoa edo letra lodiz; eta gaztelaniazkoa behean, eskuinean, txikiago edo letra arruntaz).

- Todos los documentos no públicos o internos relativos al contrato, como facturas, bases de datos, memorias…, que deban entregarse al Ayuntamiento se deberán realizar en euskera o en bilingüe dando prioridad al euskera (el euskera arriba o a la izquierda o en negrita; y el castellano abajo, a la derecha, más pequeño o no negrita).

- Kontratua kudeatzeko bulegotikako materiala, hardwarea eta softwarea, prestatua egon beharko da euskaraz ere funtziona dezan. Kontratatzen den zerbitzuarekin lotuta hizkuntza batean edo bestean idatz daitezkeen webgune domeinu eta izenek, mezu elektronikoek eta abarrek euskaraz egon beharko dute gutxienez.

- El material de ofimática, tanto hardware como software, para la gestión del contrato deberá estar preparado para que funcione también en euskera. Los dominios y nombres de páginas web, correos electrónicos, etc. vinculadas al servicio objeto del contrato que sean susceptibles de ser escritos en una lengua u otra, como mínimo deberán estar en euskera.

Hizkuntz Baldintza klausula hauek klausula administratibo berezien pleguko (KABP) KONTRATISTAREN ESKUBIDEAK ETA OBLIGAZIOAK atalean hizkuntza ofizialtasun bikoitzari buruz xedatutakoa osatzen dute. Esleipendunak beti ere Irungo Udalean eta udalerrian euskararen erabilera normalizatzeko arauei buruzko udal Ordenantza bete beharko du, eta baita euskararen erabilera Normalizatzeko Plana ere. Kontratuaren arduradunari dagokio hizkuntz baldintza hauek kontrola eta jarraipena.

Estas cláusulas de condiciones lingüísticas complementan lo establecido respecto a la doble oficialidad lingüística en la relativa a los DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA del Pliego de Claúsulas Administrativas Particulares (PCAP). El adjudicatario deberá cumplir la Ordenanza municipal sobre normas para la normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento y municipio de Irun, así como el Plan de Normalización del uso del euskera. Corresponde al responsable del contrato el control y seguimiento de estas condiciones lingüísticas.

6. ZERBITZUAREN ORDUTEGIAK

943505357-943505358 Gizarte Ongizateko Harrera Unitateko arreta telefonoak.

Zerbitzua urte osoan emango da Irungo Udalaren bulegoetako egutegiaren arabera, oinarrizko zerbitzu gisa, ordutegi hau ezarriz:

Astelehenetik ostiralera, ordutegi honetan:
8:30etatik 14:30etara 2 postu.

Telefonoak: 010, 943505152, 092 eta 943505555

Zerbitzuak etenik gabe funtzionatuko du urte osoan, igande eta Irungo jaiegun ofizialetan izan ezik, eta honako hau izango da oinarrizko zerbitzua:

Astelehenetik ostiralera, ordutegi honetan:
8:00etatik 19:00etara

Orientabide gisa, eta zerbitzuaren beharrak behar bezala betetzeko, ordu-tarteen araberako banaketa hau proposatzen da:

- 08:00etatik 08:30era - langile 1 + koordinatzailea
- 08:30etik 09:30era - 2 langile + koordinatzailea
- 09:30etik 11:00etara - 3 langile + koordinatzailea
- 11:00etatik 13:30era - 4 langile + koordinatzailea
- 13:30etik 14:00etara - 3 langile + koordinatzailea
- 14:00etatik 14:30era - 3 langile
- 14:30etik 15:00etara - langile 1 + koordinatzailea
- 15:00etatik 16:30era - 2 langile + koordinatzailea
- 16:30etik 19:00etara - 2 langile

- Larunbatetan: 8: 30etik 13:30era: postu 1.

Koordinatzaileak hitzarmenean ezarritako lanaldia beteko du.

Zehaztu diren ordutegiak orientatiboak dira, eta berriz egokitu ahal izango dira, betiere zerbitzuko beharrek hala eskatzen dutenean. Honako faktore hauek erabakiko dituzte beharrak: Ordutegi-tarte bakoitzean dei-bolumen handiagoa jasotzea, kanpainak edo egoera bereziak gertatzea, telefonozko inkestak, urtesasoiak eta oporraldiak edo hala eskatzen duten beste edozein motibo.

6. HORARIOS DEL SERVICIO

Teléfonos de atención 943505357-943505358 de la Unidad de Acogida de Bienestar Social.

El servicio se ofrecerá durante todo el año de acuerdo con el calendario de oficinas del Ayuntamiento de Irun, estableciéndose como servicio básico el siguiente:

De lunes a viernes, en horario:
de 8:30h. a 14:30h. 2 puestos.

Teléfonos 010, 943505152, 092 y 943505555

El servicio funcionará, de forma ininterrumpida, durante todo el año, excepto domingos y días festivos de carácter oficial en Irun, estableciéndose, orientativamente, como servicio básico el siguiente:

De lunes a viernes, en horario:
de 8:00h a 19.00h

A modo orientativo, y para la correcta cobertura de las necesidades del servicio, se propone la siguiente distribución por franjas horarias:

- 08:00h a 08:30h - 1 operario/a + coordinador/a
- 08:30h a 09:30h - 2 operarios/a + coordinador/a
- 09:30h a 11:00h - 3 operarios/a + coordinador/a
- 11:00h a 13:30h - 4 operarios/a + coordinador/a
- 13:30h a 14:00h - 3 operarios/a + coordinador/a
- 14:00h a 14:30h - 3 operarios/as
- 14:30h a 15:00h - 1 operario/a + coordinador/a
- 15:00h a 16:30h - 2 operarios/a + coordinador/a
- 16:30h a 19:00h - 2 operarios/a

- Los sábados: 8:30h. a 13:30h: 1 puesto.

El/La coordinador/a cumplirá la jornada establecida en convenio.

Los horarios especificados son orientativos, ya que podrán ser readaptados siempre que las necesidades del servicio lo exijan. Las necesidades la determinarán los siguientes factores: mayor volumen de llamadas que se reciban por cada franja horaria, de la existencia de campañas o situaciones especiales, de encuestas telefónicas, estaciones del año y

Hala badagokio, baliabideak eta ordutegiak egokituko dira.

Irungo Udalak zerbitzuaren errefortzu puntual baten beharra eskatu ahal izango du, 24 ordu aurretik. Iraupen luzeagoko errefortzuen kasuan (adibidez: inkestak eta kanpainak) jakinarazpena aste 1 aurretik egingo da.

ZERBITZU-ORDUEN AURREIKUSPENA:

- 010, 092, 943505152 eta 943505555 zerbitzuetarako aurreikusten diren teleoperadorearen gauzatze-orduen kopurua (**urtean 7.308 ordu)**.
- Gizarte Ongizateko Harrera Unitateko 943 505357 - 505358 telefonoei erantzuteko, **urtean 2.964 ordu** kalkulatzen dira.
- Azkenik, 1.2 eta 1.3 ataletan zehaztutako funtzioetarako (inkestak + errefortzuak eta beste zerbitzu batzuk) **1.200 orduko** erreserba ezarri da.

7. KONTRATUA EGIKARITZEA

Eraginkortasunez eman beharko da zerbitzua; horrenbestez, langileak bertan egon beharko du ezarritako aldietan; legez ezarritako absentziak onartuz.

Enpresa esleipendunak konpromisoa hartzen du lana egiteko hasiera batean aukeratutako edozein pertsonari gerta dakizkiokeen balizko ez-egoteak eta ustekabeko gertaerak pertsona ordezkatuaren perfil bereko langileekin ordezkatzeko, prestakuntza bere kontura emanez, 24 orduko epe maximoan.

Enpresak konpromisoa hartzen du, eman beharreko zerbitzuaren larrialdi-izaera kontuan hartuta, sektoreko greba denean 092 zerbitzua 100eko 100 emango dela onartzeko; 010, 943505152 eta 943505555 zerbitzuak, berriz, Agintaritza eskudunak erabakitzen duen langile-kopuru minimoarekin egingo dira.

periodo vacacional o cualquier otro motivo que así lo exija. En su caso, se realizaran las adaptaciones de recursos y horarios necesarios.

El Ayuntamiento de Irun podrá solicitar, con 24 horas de antelación, la necesidad de un refuerzo puntual del servicio. En caso de refuerzos de mayor duración (por ejemplo: encuestas y campañas) la notificación se realizará con una antelación de 1 semana.

PREVISIÓN DE HORAS DE SERVICIO:

- El número de horas de ejecución previstas de teleoperador/a para los servicios 010, 092, 943505152 y 943505555 es de **7.308 horas anuales.**
- Para la atención a los teléfonos 943 505357 - 505358 de la Unidad de Acogida de Bienestar Social se estiman **2.964 horas anuales.**
- Finalmente, para los funciones explicitadas en los apartados 1.2 y 1.3 (encuestas + refuerzos y otros servicios) se establece una reserva de un total de **1.200 horas.**

7. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La prestación del servicio deberá ser efectiva, de forma que el personal deberá estar presente en los periodos establecidos, admitiéndose las ausencias legalmente establecidas.

La empresa adjudicataria se compromete a suplir posibles ausencias y eventualidades imprevistas que se puedan producir a cualquiera de las personas inicialmente destinadas a la realización del trabajo, por personal con el mismo perfil de la persona sustituida, suministrándole la formación a su cuenta, en un plazo máximo de 24 horas.

La empresa adquiere el compromiso, dado el carácter de emergencia que tiene el servicio que se tiene que prestar, de aceptar que en caso de huelga del sector el servicio relativo al 092 se prestará al 100 por 100, mientras que los servicios del 010, 943505152 y del 943505555 se realizarán con el personal mínimo que determine la Autoridad competente.

Enpresa esleipendunak hilero jarduera-memoria bat aurkeztu beharko du, jarduera, gorabeherak, kalitate-kontrola eta abar zehaztuz. Horrez gain, urteko memoria bat ere aurkeztuko du, azken urtean egindako jarduera jasotzen duena. Bi memoriak ele bitan emango zaizkio Udalari.

La empresa adjudicataria, deberá presentar mensualmente una memoria de actividad donde se detalle la actividad, incidencias, control de calidad, etc. Adicionalmente, también presentará una memoria anual donde se recoja la actividad desarrollada durante el último año. Ambas memorias se entregarán al Ayuntamiento en bilingüe.

8. ERREFERENTZIAZKO DATUAK

Erreferentzi moduan, 2023an, 010, 092 eta 943505152, 092 eta 943505555 telefonoen bidez arreta emandako dei-kopurua honako hau izan da:

* 010 telefonoa:15.315 dei
* 943505152 telefonoa: 58.494 dei
* 943-505555 telefonoa: 10.479 dei
* 092 telefonoa: 1.189 dei
* G.Ongizateko Harrera U.: 17.551 dei

8. DATOS DE REFERENCIA

A modo de referencia, el número de llamadas atendidas a través de los teléfonos 010, 943505152, 092 y 943505555, en el año 2023, ha sido el siguiente:

* Teléfono 010: 15.314 llamadas
*Teléfono 943505152: 58.494 llamadas
*Teléfono 943505555: 10.479 llamadas
* Teléfono 092 :- 1.189 llamadas
* Unidad Acogida B.Social: 17.551 llamadas.

ERANSKINA-I / ANEXO I

Prestakuntza moduluak / Módulos formativos

1 modulua: Lanean hastea

- *Prestakuntza Planaren aurkezpena*
- *Sozializazioa:*
  - *Zerbitzuko langileen aurkezpena*
  - *Instalazioak ezagutzea.*
  - *Zerbitzuaren barne-antolaketa*

2. Modulua: Udalaren antolakuntza

- *Antolakuntza Politikoa*
  - *Udalbatza*
  - *Talde Politikoak*
  - *Alkatea eta Alkateordeak.*
  - *Tokiko Gobernu Batzarra*
  - *Osoko Bilkura*
  - *Zinegotziak-Ordezkariak*
  - *Bozeramaileen Batzordea*
  - *Informazio Batzordeak*
- *Administrazio Antolakuntza*
- *Udal Jarduerako Arloak*
- *Organigrama*
- *Udala ez diren toki erakundeak*
  - *Txingudiko Zerbitzuen Mankomunitatea*
  - *Bidasoa-Txingudi Mugaz gaindiko Lankidetza Partzuergoa*
- *Sozietateak*
  - *Bidasoa Activa – Bidasoa Bizirik*
  - *Recinto Ferial del Bidasoa-Bidasoako Erakustazoka, S.A.*
  - *Blaia - Irungo Udal Hileta Zerbitzuak, S.A.*
  - *Irunvi - Irungo Etxebizitzarako Elkarte Publikoa, S.A.U.*

3. modulua: Herritarren Informazioa

- *HAZeko kalitate-sistemak sortutako prozedura (Irungo Udala) - SAC.PRO.04: Herritarraren informazioa*
- *HAZeko Kalitate-sistemak sortutako prozedura (Irungo Udala) - SAC.PRO.07: Informazio Zerbitzuak: kanpainak*

Módulo 1: Incorporación

- *Presentación plan de formación*
- *Socialización:*
  - *Presentación del personal del servicio*
  - *Conocimiento de las instalaciones*
  - *Organización interna del servicio*

Módulo 2: Organización municipal

- *Organización Política*
  - *Corporación Municipal*
  - *Grupos políticos*
  - *El Alcalde y los Tenientes de Alcalde*
  - *La Junta de Gobierno Local*
  - *El Pleno*
  - *Los Concejales – Delegados*
  - *La Junta de Portavoces*
  - *Las Comisiones Informativas*
- *Organización Administrativa*
- *Áreas de actividad municipal*
- *Organigrama*
- *Entes locales distintos al Ayuntamiento*
  - *Mancomunidad Servicios de Txingudi*
  - *Consorcio de Cooperación Transfronteriza Bidasoa – Txingudi*
- *Sociedades*
  - *Bidasoa Activa – Bidasoa Bizirik*
  - *Recinto Ferial del Bidasoa – Bidasoako Erakustazoka, S.A.*
  - *Blaia - Servicios Funerarios Municipales de Irun, S.A.*
  - *Irunvi – Sociedad Pública de Vivienda de Irun, S.A.U.*

Módulo 3: Información al ciudadano

- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.04: Información al ciudadano.*
- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.07: Servicios de*

- *HAZeko Kalitate-sistemak sortutako prozedura (Irungo Udala) - SAC.PRO.12: Informazioko Datu Basea mantentzea (IDB)*

- *Aplikazio Informatikoak:*
  - *Informazioko Datu basea*
  - *TAO*
  - *Erregistro orokorra*
  - *Udal Errolda*
- *Dokumentuak artxiboan kokatzea*

4. modulua: Zerbitzuak

- *HAZeko Kalitate-sistemak sortutako prozedura (Irungo Udala) - SAC.PRO.05: Gauza galduen kudeaketa*
- *HAZeko kalitate-sistemak sortutako prozedura (Irungo Udala) - SAC.PRO.06: Aurretiko hitzordua.*
- *HAZeko Kalitate-sistemak sortutako prozedura (Irungo Udala) - SAC.PRO.11: Abisuak, kexak eta iradokizunak kudeatzea*

- *Aplikazio Informatikoak:*
  - *Abisuak, kexak eta iradokizunak*
  - *Gauza galduak*
  - *Aurretiko hitzordua*
  - *Irun Txartela*

5. modulua: Telefono bidezko kudeaketa

- *HAZeko Kalitate-sistemak sortutako prozedura (Irungo Udala) - SAC.PRO.09: Telefono bidezko kudeaketa*
- *Aplikazio Informatikoak:*
  - *ACD telefonia-kudeatzailea*
  - *Telefono-agenda*
  - *Zentralita sistema operatiboa*

6. modulua: Gizarte Ongizatea

- *Gizarte-zerbitzuen antolaketa.*
- *Prestazio eta zerbitzuen katalogoa.*
- *Kontsultarako aplikazio informatikoak:*
  - *Espedienteak (Kontrola eta Kudeaketa)*
  - *Fitxa soziala.*
  - *Errolda*
  - *GLLen kudeaketa*
  - *Etxez etxeko laguntza*

información: campañas
- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.12: Mantenimiento de la Base de Datos de Información (BDI)*
- *Aplicaciones informáticas:*
  - *Base de datos de información*
  - *OTA*
  - *Registro general*
  - *Padrón municipal*
- *Localización de documentación en el archivo*

Módulo 4: Servicios

- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.05: Gestión de objetos perdidos*
- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.06: Cita previa.*
- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.11: Gestión de avisos, quejas y sugerencias*
- *Aplicaciones informáticas:*
  - *Avisos, quejas y sugerencias*
  - *Objetos perdidos*
  - *Cita previa*
  - *Irun Txartela*

Módulo 5: Gestión a través del teléfono

- *Procedimiento generado por el Sistema de Calidad del S.A.C (Ayto. de Irun) - SAC.PRO.09: Gestión a través del teléfono*
- *Aplicaciones informáticas:*
  - *ACD gestor de telefonía*
  - *Agenda de teléfonos*
  - *Sistema operativo centralita*

Módulo 6: Bienestar Social.

- *Organización de los servicios sociales.*
- *Catálogo de prestaciones y servicios.*
- *Aplicaciones informáticas de consulta:*
  - *Expedientes (Control y Gestión)*
  - *Ficha social.*
  - *Padrón*
  - *Gestión de AES*
  - *Ayuda a domicilio*

- *Zubia gunea.*
- *Foru Aldundiaren Estraneta.*
- *Centro Zubia.*
- *Extranet Diputación.*

7. modulua: Praktikak

- *Telefonozko arreta*

Módulo 7: Prácticas

- *Atención telefónica*