Elorrioko udala

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 emotea, bai bisitarientzat, bai elorriarrentzat.
- Turismo bulegoa zabalik edukitzea.
- Elorrioko ondarea ezagutzera emoteko kanpaina turistikoak antolatzea.
- Turismo-produktuak sustapen ekonomikoaren ikuspuntutik integratzea. Tokiko ostalaritza eta merkataritza dinamizatzea.
- Publikoarentzat dauden aisialdiko aukeren gaineko informazioa emotea, kanpainak Agenda Bateratuko jarduerekin batera sartuko direnean.

3.- Zerbitzuak emotea.

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:

  Urtarrilak 7 – maiatzak 31 artean:
  - martitzenetik barikura: 10:00-14:00
  - zapatu eta jai-egunak: 10:00-14:00 eta 16:00-18:00
  - domekak: 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 integral 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, donde se integren las campañas con las actividades de Agenda Bateratua.

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 7 de enero 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

Ekaina 1 – abuztuak 31:
- martitzenetik barikura: 10:30-14:00 eta 16:00-18:00
- zapatu eta jai-egunak: 10:00-14:00 eta 16:00-18:00
- domekak: 10:00-14:00

irailak 1 –abenduak 20
- martitzenetik barikura: 10:00-14:00
- zapatu eta jai-egunak: 10:00-14.00 eta 16:00-18:00
- domekak: 10:00-14.00

Bulegoa itxita egongo da urteko astelehen guztietan, abenduaren 20a (urtero berrikusiko da) eta urtarrilaren 7a artean eta alkatearekin adostutako asteburu batzuetan.

Entre 1 de junio y 31 de agosto:
- 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 1 de septiembre y 20 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 20 de diciembre (día a ajustar cada año) y el 7 de enero y algunos fines de semana acordados con la Alcaldía.

- **Kontsulta** presentzialak, telefonikoak eta telematikoak.

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

- **Informazio esku-orriak, gidak eta mapak banatzea eta emotea**

- Bisitarien **kontrol estatistikoa** eguneratzea (data, bisitari-kopurua, sexua, adina, jatorria eta eskatutako informazioa bereiziz) eta kontsultak. Datu hauek Udalari emongo 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, opariak, argitalpenak eta abar) eta hauen stock-kontrola. Beti, onartutako prezioak ezarriko dira eta dirua gordeko da udal ordenantzak aurreikusi moduan. Fitxak ere salduko dira autokarabana aparkalekurako

- ***Propaganda.*** Urtean hiru aldiz bialduko dira Euskal Herriko ostatu eta turismo bulegoetara esku-orriak eta planoak. Baita, herriko ostatu eta dendetara bialduko da material turistikoa establezimenduetan

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

- **Remisión de información turística** a través de correo electrónico u ordinario 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 (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 material turístico entre los alojamientos y comercios del municipio

jartzeko. Halaber, udalarenak diren beste lokal batzuetako promozio-materialaren ardura hartuko du, hau da: HAZ, Iturri Kultur Etxea eta Arriola Antzokia.

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

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

- **Eguneratzea udal web-orrietako** eta sare sozialetako (Facebook, Instagram eta Twitter) ekitaldi, bisita, promozio eta beste batzuen gaineko **informazioa**. Halaber sartuko da udalerriko eta eskualdeko ondare elementuen gaineko dokumentazioa. Prentsa-oharrak ere egingo dira, beti Udalarekin adostuta. Halaber sartuko da udalerriko eta eskualdeko ondare elementuen gaineko dokumentazioa. Prentsa-oharrak ere egingo dira, beti Udalarekin adostuta.

- **Bisita gidatuak egiteko kanpaina bereziak antolatzea** Aste Santuan, udaran Ondarearen Europako Jardunaldietan eta abenduko zubian, gutxienik. Urte hasieran alkatearekin adostuko dira bakoitzaren edukiak, helburuak eta aurrekontuak. Urtean, gutxienez, bi orduko 30 bisita gidatu egingo dira. Kanpaina bakoitzaren hasieran eta amaieran arloko arduradunari emongo zaizkio proiektuak eta memoriak idatziz.

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

- **Urteko memoria** idaztea genero ikuspegiarekin lotuta atal zehatza izango duena: bisitak generoa bereiziz, Elorrioko emakumeen ekarpena ezagutzera emoteko bultzatutako jarduera espezifikoak, eta

para que sea expuesto en sus establecimientos. Asimismo, se responsabilizará del material promocional de otros locales municipales, tales como SAC, Iturri Kultur Etxea y Arriola Antzokia.

- **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** municipales y redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) con información sobre eventos, visitas, promociones, etc. Así como documentación en las mismas de los elementos patrimoniales del municipio y comarca. También se realizarán tareas de **comunicación** a la prensa, siempre acordadas con el Ayuntamiento.

- **Organización de campañas especiales de visitas guiadas** en Semana Santa, verano, Jornadas Europeas de Patrimonio y puente de diciembre, mínimamente. Se acordarán a comienzo de año con la alcaldía los contenidos, objetivos y presupuesto de cada una. Se realizarán al menos 30 visitas guiadas de dos horas de duración cada año. Al comenzar y finalizar cada campaña se entregarán por escrito los proyectos y memorias a la responsable del área.

- **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.

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

- Redacción de la **memoria anual** que incluirá un apartado específico relativo a cuestiones de género: visitas desagregadas por sexo, actividades específicas impulsadas para dar a conocer

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.

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.

- **Erabilera ona eta kontserbazioa:** makinaria, ekipo informatikoak eta gainerako udal materiala. Zerbitzua garatuko da bulegoan dagoen tresneriarekin.

- **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.

- Enpresa esleipenduna Elorrioko Udalaren ordezkariarekin batera joango da **plan estrategikoak** idazteko deituko diren mahaietara edo **kanpaina koordinatuetara**, hauek erakunde ofizialak edo agente pribatuak izan, eta aholkulari zereginetan arituko da.

- La empresa adjudicataria acompañará y asesorará a quien represente al Ayuntamiento de Elorrio en las mesas convocadas para la redacción de **planes estratégicos o campañas coordinadas**, procedan estos de organismos oficiales como de agentes privados.

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

- 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**

4.- **Otras obligaciones** de la empresa adjudicataria:

- Kontratuaren hasieratik koordinatzaile bat izendatzea.

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

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

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

- 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.

- Lan mekanika ezartzea IKT Smart Business kalitate-ziurtagiritik, hala nola SICTEDEK markatik eratorritako kalitate irizpideak jarraituz eta bikaintasuna lortzeko egin behar dena egitea.

- Establecer la mecánica de trabajo siguiendo los criterios de calidad que emanan de la certificación de calidad IKT Smart Business así como del distintivo SICTEDEK y actuar por el conseguimiento de la excelencia.

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

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

5.- **Hizkuntza irizpideak**

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

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.- **Berdintasunerako klausulak**

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

- 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.

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

- 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.

- 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.

- 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.

- 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 hamabostero 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 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 barriak, bisita gidatuen edukia, eta abar.

8.- **Giza baliabideak**

- Zerbitzuak modu egokian eman ahal izateko, lantalde egoki bat 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 ziklodunа izatea.
    - Hizkuntzak: EGA edo baliokideduna izatea, gaztelera ere menperatuko du eta ingelesez eta frantsesez arreta emateko gai izango da.
    - Eskarmentua: ez da eskarmenturik eskatzen eta 25 urtetik beherako

- 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 quincenalmente 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 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, 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 y se recomienda

gazteak lan merkaturatzea gomendatzen da.

9.- **Zerbitzuaren jarraipena**.

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

incorporar jóvenes menores de 25 años al mercado laboral.

9.- **Seguimiento del servicio**.

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