



Asturias
paraíso natural

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE TAQUILLAS DE LA ESTACIÓN INVERNAL DE FUENTES DE INVIERNO

EXPEDIENTE N°: CM 52/18

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente pliego es establecer las condiciones técnicas por las que se ha regir la prestación del servicio de gestión de las taquillas de la Estación Invernal de Fuentes de Invierno, en adelante la EIFI.

2. DOTACIÓN DEL EQUIPO DE TAQUILLAS Y HORARIO

El equipo humano estará compuesto por tres taquilleros que serán los responsables de la apertura y cierre de taquillas, venta de forfait, devolución de tarjetas, proporcionar información al usuario y el resto de tareas detalladas en el apartado 3 del presente Pliego.

Dadas las características particulares de las estaciones de esquí, es necesario establecer horarios específicos para los taquilleros en función de la afluencia de público:

- **Taquillero 1:** Se exige la presencia diaria de un taquillero en la EIFI, todos los días de la semana en horario de 8.30h a 15.30h ininterrumpidamente, siempre y cuando la EIFI se encuentre abierta al público. El Taquillero 1 tendrá que tener preparadas las taquillas para su apertura al público a las 8.45h y cerrará las taquillas al público a las 15.15h. En base al calendario oficial de apertura de la EIFI, se estima un máximo de 1001 horas de servicio por temporada de esquí para este puesto. Esta persona ejercerá las funciones de coordinador del equipo.
- **Taquillero 2, refuerzo para días de alta afluencia:** Este servicio de refuerzo será necesario únicamente cuando la EIFI lo solicite en días que se prevean de alta afluencia, para ello se facilitará al adjudicatario, con una antelación de tres días, un planing semanal donde se indique los días en los que es necesario el refuerzo. El horario habitual del Taquillero de refuerzo será de 8.30h a 13.30h y de 14.30h a 16.30h, aunque cabe la posibilidad de que en días puntuales de afluencia masiva de público, las taquillas puedan cerrarse más tarde. El Taquillero 2, por lo general, tendrá que tener preparadas las taquillas para su apertura al público a las 8.45h y cerrará las taquillas al público a las 16.15h. En base al calendario oficial de apertura de la EIFI, se estima un máximo de 455 horas de servicio por temporada de esquí para este puesto.
- **Taquillero 3, refuerzo extra:** Este servicio será solicitado únicamente en días puntuales en los que por gran afluencia de público sea necesario tener abiertos más puntos de venta, en horario de 8.30h a 16.30h con

descanso de 1 hora para la comida. Se estima un máximo de 105 horas de servicio por temporada de esquí para este puesto.

La EIFI determinará semanalmente las necesidades del servicio que es preciso cubrir en base a sus estimaciones de afluencia, a cuyo efecto entregará la contratista un planing semanal, no obstante, esta planificación podrá sufrir variaciones en función de las distintas circunstancias que hagan variar las previsiones de afluencia y por tanto las necesidades de taquilla. Cuando existan variaciones en las necesidades del servicio de taquilla, la EIFI lo comunicará al contratista inmediatamente garantizando, en todo caso, que lo hará al menos con una antelación de 18 horas a la hora prevista de inicio del servicio.

El adjudicatario se encargará de que los tres puestos tengan rotación entre las tres personas que conforman el equipo de taquilleros. Para ello, se presentará semanalmente a la Dirección de la EIFI, un planing de trabajo de cada taquillero con los puestos a cubrir.

3. CONDICIONES Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará con arreglo a las siguientes condiciones:

- El servicio de taquillas dependerá del Responsable de atención al cliente de la EIFI.
- El comienzo de la actividad tendrá lugar el día oficial de apertura de la EIFI, siempre y cuando la EIFI esté abierta para la práctica del esquí. En caso de no iniciarse la actividad, la Dirección de la EIFI, avisará al licitador con una antelación no inferior a cinco días, del aplazamiento del comienzo del servicio, señalándose con posterioridad la fecha de apertura con una antelación de dos días.
- Los días, en los que por causas de temporal, no sea posible acceder a la EIFI, ni su apertura para la práctica del esquí, no se prestará el servicio. La Dirección de la EIFI, avisará al licitador de este hecho con la antelación suficiente considerando las condiciones climatológicas particulares que puedan existir en cada caso.
- En el caso de que una vez abierta la EIFI al público, se diese la circunstancia de una falta de nieve prolongada que llevara al cierre de la EIFI, la Dirección de la EIFI podrá decretar la suspensión temporal del servicio, previa comunicación al adjudicatario con cinco días de antelación. La reanudación del servicio se comunicará al adjudicatario con una antelación mínima de cuatro días.
- Si por razones de falta de nieve que impidiesen la normal actividad del esquí, u otras razones que conllevasen la finalización de la temporada con antelación a la fecha prevista en el calendario oficial, la Dirección



Asturias
paraíso natural

de la EIFI comunicará a la empresa adjudicataria, con una antelación no inferior a cinco días, la finalización definitiva del servicio.

- En las jornadas en las que se produzca el cierre de la EIFI de forma anticipada, o bien, no habiéndose comunicado la suspensión del servicio con antelación suficiente y la EIFI no llegase a abrir, las labores encomendadas al personal de taquillas pueden terminar antes de completar su jornada habitual. En estos casos, la EIFI podrá solicitar que las horas que resten por hacer se compensen con horas de exceso de jornada que llegasen a ser necesarias en días puntuales de afluencia alta.
- En jornadas en las que el volumen de venta sea escaso, los empleados de taquillas colaborarán en la realización de otro tipo de tareas administrativas que determine la Dirección de la EIFI, tales como revisión y actualización de bases de datos, archivo de documentación, etc.
- En días previstos como de alta afluencia, en los que se requieran labores previas de preparación en el servicio, tales como colocación de vallas y cinta para la organización de colas, colocación de alfombrillas antideslizantes, colocación de cartelera etc. la EIFI podrá solicitar adelantar el comienzo de servicio media hora con el fin de que los taquilleros puedan tener finalizadas estas labores para la hora habitual de apertura de los puestos de venta. En este supuesto, el horario del taquillero 1 no será ininterrumpido, sino que tendrá una pausa para la comida de entre treinta minutos y una hora de duración. La EIFI facilitará los materiales y elementos necesarios para los trabajos mencionados.
- La EIFI pondrá a disposición del adjudicatario los elementos comunes de los que se dispongan: vestuarios, energía eléctrica, agua, etc. Asimismo la EIFI aportará los equipos informáticos, hardware y software de venta de forfait.
- Los trabajadores del servicio de taquillas deberán proporcionar información al usuario o cliente de la EIFI sobre el estado de las pistas, previsiones de apertura o climatológicas, normativa, servicios, e información general solicitada por el cliente. Para ello, la EIFI facilitará a los empleados documentación con toda la información posible al inicio de la temporada, siendo complementada con las circulares necesarias donde se aclare cualquier novedad, actividad especial, etc., cuya información sea susceptible de ser consultada por los usuarios.
- Durante el desarrollo de la jornada, y siempre y cuando la actividad de venta y atención al público lo permita, el personal de taquillas revisará el espacio de recepción de clientes tantas veces como sea necesario, recogiendo del suelo o mostrador, papeles u otros residuos, tratando que la zona de acceso a los puestos de venta esté siempre en las mejores condiciones posibles.



Asturias
paraíso natural

- La EIFI establecerá y definirá las distintas modalidades de forfait, así como determinará su precio de venta y normas de emisión, grupos, descuentos, horarios, calendario de temporada, etc.
- La recaudación diaria será entregada en el lugar, taquilla u oficinas, a la persona o personas que la EIFI designe, siendo responsable el adjudicatario de la guardia y custodia de caudales hasta el momento de la entrega, debiendo la EIFI facilitar todos los medios necesarios para ello.
- La EIFI proporcionará al adjudicatario los importes de cambio y variedad de monedas y billetes suficientes para cada jornada.
- El adjudicatario, por su cuenta y riesgo, deberá aportar los vehículos adecuados para el transporte del personal, teniendo en cuenta la ubicación de la EIFI y época del año para la que se solicita el servicio, garantizando en todo momento que los trabajadores accedan a la EIFI.
- El adjudicatario será responsable de que su personal disponga, antes del inicio del contrato, de la formación adecuada al puesto de trabajo a desempeñar, a saber: técnicas de atención al cliente y manejo de sistemas informáticos. El personal de la EIFI determinará el protocolo del proceso de venta, e impartirá la formación relativa al software utilizado en la EIFI a los tres taquilleros.
- La formación de la aplicación de ventas se impartirá durante tres días, a fijar por la EIFI, teniendo en cuenta el calendario propuesto de temporada. Dicha fecha podría retrasarse o adelantarse, en función de un posible retraso o adelanto del inicio de temporada.

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará en las dependencias de la EIFI, sita en la Carretera Puerto de S. Isidro s/n., 33688 ALLER, ASTURIAS.

En caso de condiciones climatológicas adversas, por temporales de frío y nieve, en las que el acceso por carretera a la EIFI se vea dificultado por la presencia de hielo o nieve, el contratista deberá garantizar la presencia del personal que haya de prestar servicio, siempre y cuando el acceso esté declarado abierto por alguna de las vertientes del puerto de San Isidro, asturiana o leonesa, por el organismo oficial competente en materia de carreteras.

La EIFI pone a disposición del contratista un local de aproximadamente 13 metros cuadrados, ubicado en un edificio independiente, situado al oeste del edificio de servicios múltiples en la base de la EIFI, que está destinado específicamente a la venta de billetes. Dicho local está dotado de los equipos necesarios para poder abrir hasta un máximo de tres puntos de venta de forma simultánea.



Asturias
paraíso natural

5. UNIFORME

Todo el personal deberá ir debidamente uniformado con prendas adecuadas a la tipología del servicio, siendo por cuenta del adjudicatario, tanto la adquisición, como la entrega del vestuario correspondiente. Será responsable además de su conservación o reparación en los casos pertinentes. La empresa adjudicataria deberá renovar el uniforme tantas veces como sea necesario, pudiendo ser requerida esta renovación por la Dirección de la EIFI.

Los modelos de uniformes deberán ser aprobados por la Dirección de la EIFI y tienen que incluir los elementos identificativos de la EIFI, logotipo de Fuentes de Invierno, Deporte Asturiano y cuantos se considere oportuno incluir.

El adjudicatario no podrá usar su imagen propia (logos, marcas, etc.) en ninguna prenda o elemento a disposición o a la vista de los usuarios, salvo que exista la expresa autorización de la EIFI.

6. CALENDARIO PARA TEMPORADA 2018-2019

El calendario oficial de apertura de la EIFI para la práctica de los deportes invernales, está pendiente de aprobación por el Gobierno del Principado de Asturias. En él se determinarán los días oficiales de apertura y cierre de temporada invernal, así como se determinarán los calendarios de temporada alta y baja.

En Gijón, a 13 de noviembre de 2018

El Director de la Estación Invernal de Fuentes de Invierno.

Fdo.: Jorge Fernández Fierro