

Informe de Seguimiento Progreso de Trabajos

Juan Pablo Bautista

Responsable de Explotación

Centro de Turismo Sierra de Béjar

La Covatilla

JUNIO 2023

Estimado Javier Garrido Novoa,

Seguidamente encontrarás el informe de seguimiento que resume el progreso de los trabajos realizados hasta la fecha y las necesidades en las diferentes áreas

1. REMONTES

- i. TELESQUÍ PEÑA NEGRA**
- ii. TELESQUÍ DEBUTANTES**
- iii. TELESILLA COVATILLA**
- iv. CINTA TRANSPORTADORA**

2. PISTAS

3. EDIFICIOS

4. PRODUCCIÓN DE NIEVE

5. ALQUILER DE EQUIPOS

6. IMPLEMENTACIÓN AXESS

7. ESCUELA BEJARANA DE ESQUÍ

8. CAFETERÍA Y RESTAURANTE

9. MEJORAS A REALIZAR

10.PERSONAL

11.NECESIDADES

1.- REMONTES

1(a).- TELESQUÍ PEÑA NEGRA

- Hemos desmontado las poleas del remonte y las hemos trasladado al taller de la estación para llevar a cabo un exhaustivo mantenimiento de rodamientos, bandajes, etc. (Actualmente estamos en proceso)
- La piona de reenvío adquirida por el ayuntamiento de Béjar requiere montaje, incluyendo obras civiles (movimiento de tierras) y labores mecánicas de alineación. Todos los materiales necesarios se encuentran en la zona designada para llevar a cabo estos trabajos (cota 2369 m).
- Los servicios de dirección de obra y asesoramiento al montaje ya han sido contratados y pagados por el Ayuntamiento de Béjar
- Hemos iniciado las mejoras en la instalación eléctrica de este remonte, la cual requiere acondicionamiento.
- Se requieren trabajos de mantenimiento en la caseta ubicada en la estación motriz de este remonte, tales como reparación del tejado y pintura, entre otros.

1(b).- TELESQUÍ DEBUTANTES

- Hemos realizado una minuciosa revisión de esta instalación, reemplazando los rodamientos y bandajes de las poleas que se encontraban en mal estado.
- Actualmente, estamos llevando a cabo trabajos de pintura en todos los elementos metálicos, los cuales presentaban un avanzado estado de oxidación.
- También hemos realizado un mantenimiento exhaustivo en la estación motriz de este remonte, sustituyendo correas y ajustando tornillería.
- El volante de reenvío de este remonte se encuentra en el taller mecánico para reemplazar los rodamientos, que no han sido cambiados en muchos años debido a la falta de documentación al respecto.
- Estamos en proceso de revisión de la instalación eléctrica.

1(c).- TELESILLA COVATILLA

- Actualmente, hemos procedido a retirar las sillas del cable, las cuales están protegidas en el suelo.
- Se han retirado todos los botes y pinzas, los cuales han sido limpiados y almacenados para futuras revisiones obligatorias.
- Según el reglamento de explotación de esta instalación, en su punto 4.4 "*Revisión General, una vez cada siete años*", este año es necesario llevar a cabo dicha revisión, según la indicación por escrito de la Dirección General de Transporte por Cable.
- En este punto, me gustaría hacer una sugerencia. En los últimos años, esta instalación ha tenido muy pocos días de apertura, lo que se traduce en un funcionamiento limitado. Sería conveniente redactar un escrito a la dirección de transporte por cable de la Junta de Castilla y León, informando sobre la escasez de horas de funcionamiento

de este remonte y solicitando una prórroga para la revisión de los siete años. Obtener esta prórroga supondría un ahorro significativo para las arcas municipales y permitiría destinar más tiempo a otros asuntos de las labores de mantenimiento necesario. El reglamento contempla esta posibilidad, siempre y cuando la inspección considere oportuno hacerlo después de recibir el informe correspondiente del Ayuntamiento de Bejar.

- Sería necesario realizar mantenimiento tanto en la caseta de la estación motriz como en la del retorno.

1(d).- CINTA TRANSPORTADORA

- Actualmente, estamos trabajando en el mantenimiento y mejora de esta instalación.
- Hemos retirado el tapiz para protegerlo de la exposición solar durante los meses de verano. Dado que el tapiz ha sido ampliamente utilizado, se requieren cuidados adicionales. Cabe destacar que el tapiz tiene un coste elevado y en los últimos años no se ha realizado este tipo de mantenimiento preventivo, lo cual puede tener consecuencias económicas.
- Se han retirado todos los rodillos y se han comprobado los rodamientos, reemplazando aquellos en mal estado.
- Hemos llevado a cabo un mantenimiento exhaustivo del cuadro eléctrico de esta instalación, el cual se encontraba en estado de abandono absoluto y sin mantenimiento durante mucho tiempo. Hemos saneado el cableado y hemos elaborado nuevos esquemas para la instalación. Es de vital importancia mantener esta instalación en buen estado, ya que en los últimos años ha sido la zona donde se ha congregado el mayor número de público y, por lo tanto, es uno de los remotes con más horas de funcionamiento en las últimas temporadas.
- Actualmente, estamos trabajando en el foso donde se encuentra la maquinaria de este remonte. Hemos retirado el cajón que alberga esta maquinaria (reductor y motor eléctrico) y lo hemos llevado al taller para realizar un mantenimiento exhaustivo y necesario. Se deben reemplazar rodamientos y otros elementos mecánicos, además de realizar una limpieza profunda de toda la maquinaria. Este mantenimiento no se ha realizado desde su instalación en el año 2006.
- Hemos limpiado la grava que servía como drenaje en este foso, ya que se encontraba en un estado inservible. Hemos implementado un nuevo sistema de drenaje y acondicionado el foso para alojar la maquinaria de manera eficiente, de modo que las labores de mantenimiento diario en explotación puedan realizarse de manera sencilla y eficiente.
- Sería conveniente adquirir o construir una caseta en la parte alta de esta instalación para proteger la maquinaria y el cuadro eléctrico, así como brindar protección al personal encargado en días de malas condiciones climáticas.
- Continuamos llevando a cabo estos trabajos de cara a la próxima apertura en la temporada invernal.

2.- PISTAS

- Durante las últimas semanas, tras la temporada invernal, hemos llevado a cabo mejoras y tareas de mantenimiento en las pistas de esquí, así como en los paravientos y gironas encargados de acumular nieve. Es crucial mantener estas áreas en óptimas condiciones, ya que esto influye en la cantidad de nieve acumulada y, por ende, en la duración de la temporada de esquí y su rentabilidad económica.
- Actualmente, nos encontramos reemplazando la girona de la pista "canchal negro", debido a su deterioro significativo.
- Debemos continuar con el mantenimiento de los paravientos y gironas en esta zona, así como en el resto de las pistas.
- Asimismo, estamos trabajando en la limpieza y mantenimiento del sistema de drenaje de las pistas, lo cual es fundamental durante períodos de lluvia y deshielo para garantizar su buen estado.
- Estas labores nos permiten mantener las pistas en condiciones óptimas.
- Durante el verano, es necesario llevar a cabo la limpieza del pino en algunas pistas, ya que su altura actual es excesiva.
- En este momento, es imperativo contratar a un nuevo maquinista, ya que el contrato del maquinista anterior ha concluido. Esta persona ha desempeñado un papel fundamental en la estación de esquí, gracias a su amplia experiencia en estas labores y otras relacionadas. Sería altamente beneficioso contar con su experiencia y tenerlo dentro de nuestro equipo.

3.- EDIFICIOS

- Es imprescindible realizar un mantenimiento en todos los edificios de la instalación municipal, ya que las cubiertas y aleros presentan un estado deficiente y, en algunos casos, incluso representan un riesgo.
- Se requiere pintar y mejorar diversas dependencias de la instalación.
- Resulta necesario llevar a cabo la pavimentación de toda la zona de urbanización, la cual se encuentra en mal estado y proyecta una imagen negativa a los visitantes.

4.- PRODUCCIÓN DE NIEVE

- Debemos realizar un mantenimiento exhaustivo de toda la instalación.
- Es necesario llevar a cabo un mantenimiento completo de la sala de bombas.
- Con base en los datos recopilados durante estas tareas de mantenimiento, es crucial realizar una previsión de compra de materiales, ya que se requiere inversión en esta instalación.

5.- ALQUILER DE EQUIPOS

- Es imprescindible implementar Axxess para gestionar de manera más eficiente esta sección. Actualmente, estamos utilizando un software obsoleto, lo cual genera problemas significativos de control.
- Necesitamos invertir en material, ya que una gran parte de los equipos son obsoletos, lo cual da una imagen negativa a nuestros clientes y a su vez ofrecemos seguridad a los mismos.

6.- IMPLEMENTACIÓN AXESS

- Axxess es el software de gestión que tenemos contratado para nuestra instalación, mediante el cual controlamos todas las áreas y los turnos de acceso a los remotes.
- A pesar de tener este software, no hemos aprovechado ni la mitad de todas sus funcionalidades.
- Es fundamental implementarlo en todas las áreas y capacitar al personal interno para utilizar esta herramienta de manera efectiva.
- Es necesario realizar un inventario detallado en la tienda, el alquiler de equipos, la cafetería y el almacén. Una vez completado el inventario, debemos implementar el sistema en estas áreas, ya que actualmente no se está utilizando, lo cual dificulta la operatividad profesional.
- Es esencial capacitar al personal interno de la plantilla de "Covatilla" para resolver problemas y adquirir el conocimiento necesario para ser autosuficientes y no depender de terceros. Esto nos permitirá actuar con rapidez frente a imprevistos, y la persona responsable de esta tarea también se encargará de realizar los ajustes necesarios en cada sección.

7.- ESCUELA BEJARANA DE ESQUÍ

- En la temporada 2022-2023 se ha dado una nueva imagen a la escuela, haciéndola mucho más acogedora para el visitante, así como creando una zona de relax y juego para los niños como sala de espera.
- Se ha contado con nuevos productos. Se han promocionado las clases grupales, las cuales dados los resultados de final de temporada han tenido una gran acogida por los esquiadores (tanto las de adultos, como las de niños). Estas clases han permitido que finalmente se pueda obtener mayor beneficio por hora trabajada de cada profesor (y manteniendo la calidad de las clases por su limitación en alumnos).
- La temporada 2022-2023 se ha añadido los puntos de encuentro, de los cuales carecía la escuela, y a su vez eran obvios de utilizar, los cuales han facilitado el trabajo causando una imagen y una organización las cuales se ha visto agradecida por el alumno. En ellos se ha contado con la presencia de la responsable de la escuela en las horas de comienzo

de las clases. Esto ha permitido, respecto años anteriores, minimizar y solucionar más rápidamente los problemas o cambios de grupos que pueden surgir, evitando un desplazamiento inútil al alumno al interior del edificio para resolverlos y su consecuente pérdida de tiempo de la clase ya empezada. También, su ayuda durante los fines de semana ha permitido localizar a todos los alumnos que llegaban “justos” a la hora de empezar la clase ayudándoles en el proceso de alquiler y preparación para evitar así anulaciones de clases o reclamaciones no fundamentadas.

- Se ha proporcionado de información y actualización a la plantilla de profesores, a diferencia de otros años donde los profesores carecían de información. Esta temporada se realizaba una reunión diaria para la actualización de información y para soluciones técnicas y metodológicas de los errores o mejoras vistas en pistas el día anterior.
- La responsable de la escuela, ha hecho trabajo de coordinación de profesores al igual que el responsable de la temporada anterior y a mayores trabajos de administrativa y también ha impartido 40 horas de clase más en dos meses.
- Optimización del tiempo de trabajo de los profesores. Los profesores, los cuales tienen salario fijo, han pasado de trabajar una media de 2,5 horas al día a 5 horas al día (de máximo 6 horas).
- Se carecían de informes de datos de la temporada 2021-2022 ya que eran muy escuetos y con información confusa, la temporada 2022-2023 se han tenido informes muy completos y con información resumida.
- La temporada 2022-2023 se ha introducido la mascota “Musgui” la cual ha sido muy querida y fotografiada tanto por niños como por adultos, necesaria en cualquier estación. También se ha ofrecido unos diplomas con foto para cada niño de los colegios que nos ha visitado para que tengan un recuerdo de su estancia.
- La última temporada a diferencia de la anterior, se ha facilitado entrenamientos tanto técnicos como metodológicos en las horas libres de trabajo para mejorar la calidad del servicio y promover la motivación de la plantilla.
- Se ha aumentado ampliamente durante la última temporada la posibilidad de hacer reserva online casi durante toda la temporada respecto con el año anterior que solo fue en puentes señalados.

8.- CAFETERÍA Y RESTAURANTE

- Las zonas de cafetería y restauración son las más concurridas del Centro de Turismo. Es aquí donde se unifican los usuarios tanto de nieve como acompañantes. Es por ello una zona que en los últimos meses hemos intentado darle un aspecto más moderno y funcional. Hemos cambiado el color de la planta baja para darle un aire distinto y más acogedor. Creemos que lo hemos conseguido. Aún así existen una serie de problemas y necesidades que son importantes y urgentes a realizar.
 - La zona de paso entre el self-service y las cajas de pago debe ampliarse para dar mayor comodidad a los usuarios
 - Se deberá implementar definitivamente la nueva cartelería (disponible en la estación) y adaptar los nuevos precios al programa Axess.

- Se deberá implementar de forma urgente el programa de gestión Axess para el control interno de existencias, entradas y salidas, que actualmente no existe.
- Adecuar la mesa caliente para el autoservicio para agilizar en la medida de lo posible las demoras de los clientes.
- Apertura de más zonas de comedor que queda insuficiente en los días de máxima afluencia
- Pintura de zona superior
- Modificación de menús y precios
- Reorganización de mobiliario para hacer la zona más funcional
- Implementación de nuevos productos y servicios
- Necesidad de contar con responsable interno único para no interferir en otros departamentos al ser éste de máxima carga organizativa

9.- MEJORAS A REALIZAR

- Se debe de optimizar toda la parte del sistema Axess. Ahora mismo está funcionando ni al 50%, hay que unir la parte física con la venta online y unificar toda la base de datos para tener a cada cliente identificado conociendo el tipo de producto que le interesa y unir esta información con las demás secciones para así poder trabajar en el marketing en las diferentes fases del proceso de compra, para así aumentar la recurrencia de compra, así como su cantidad de gasto diario. Ahora mismo, no se está haciendo nada de marketing digital y se cuenta con una gran base de datos, se debe optimizar para impactar a los clientes y estudiar su perfil.
- También se debe trabajar mucho en la formación de plantilla de personal, faltan muchos profesionales y los que se tienen deben ser formados y actualizados continuamente para un trabajo más eficiente y que el usuario finalice con la máxima satisfacción.
- Se debe facilitar información ya sea en la reserva, en la atención telefónica, presencial o atención por emails en español y otro segundo idioma (ya sea inglés o portugués) para facilitar a uno de nuestros principales clientes, los portugueses.

10.- PERSONAL

- En este punto, hay que diferenciar, ente personal de temporada y personal con contrato anual.
 - Uno de los problemas fundamentales que tenemos con el personal anual en la sección de montaña es, que una gran parte de la plantilla no sabe esquiar, esto es un hándicap muy importante.
 - Tenemos graves problemas de movilidad en la temporada invernal. Deberíamos imponer como norma, que el personal de la sección de montaña, cumpla unos mínimos de habilidades con unos esquís para desplazarse por la

nieve, así optimizaríamos muchos recursos del personal y daríamos una imagen mas profesionalizada a los visitantes.

- Sería conveniente realizar formaciones internas y reciclajes.
 - En la temporada de verano nos enfrentamos a diversos problemas.
- No tenemos maquinista profesional para realizar muchos de los trabajos que son imprescindibles en estos momentos.
 - He de recordar, que la estación de esquí dispone de 4 máquinas excavadoras para la obra pública.
 - El personal electromecánico actualmente contratado, carece de conocimientos de soldadura, trabajos en hierro, mecánica en vehículos y maquinaria en general la cual disponemos en las instalaciones.
 - Únicamente la persona responsable de mantenimiento y taller mecánico, es la persona que puede realizar estos trabajos.
 - Tengo que decir al respecto, que una de las personas contratada como electromecánico, está implicada en las labores y presta mucho interés en el aprendizaje continuo y la integración en el equipo, ayudando en todo lo necesario.
 - La otra persona contratada como electromecánico, presenta una actitud de desidia total al trabajo y una gran falta de capacidad de trabajo en equipo.
 - Respecto a todo esto, quería señalar, que, en los últimos meses, hemos tenido en la plantilla 2 personas, las cuales han cumplido contrato en el mes de junio y han sido fundamentales en las operaciones.
 - Uno de ellos, **Mr. [Name]**, el cual ha estado contratado como maquinista, tanto en invierno como verano, **Mr. [Name]** ha demostrado una experiencia y profesionalidad digna de reconocimiento, aportando al equipo su gran bagaje en este sector e integrándose en la plantilla de una manera excelente. **Mr. [Name]** a su vez ha estado muy presente en labores de mantenimiento, puesto que es un experto soldador y ha resuelto muchos imprevistos, ahorrando unas importantes cantidades de dinero a las arcas municipales contando con en la plantilla. Con todo esto, considero que **Mr. [Name]**, es una persona muy válida y comprometida, la cual deberíamos intentar contar con él en el equipo.
 - **Mr. [Name]**. Durante los últimos meses hemos tenido la suerte de contar en la plantilla con **Mr. [Name]** ha aportado toda su experiencia laboral y se ha integrado perfectamente en el equipo, **Mr. [Name]** tiene unos altísimos conocimientos en Electricidad y electrónica, así como en maquinaria industrial, sobre todo de hostelería. **Mr. [Name]** en estos meses ha realizado trabajos, los cuales han sido muy valiosos en la instalación y nos han ahorrado mucho dinero, evitando que estas intervenciones tuvieran que hacerlas empresas externas. **Mr. [Name]** ha reparado cámaras frigoríficas y múltiple maquinaria en todas las instalaciones, así como una infinidad de placas electrónicas las cuales estaban en desuso.
 - Es por todo ello, que tanto **Mr. [Name]** y **Mr. [Name]**, serian 2 personas las cuales deberían pertenecer a la plantilla anual por méritos propios. Seria primordial poder contar con

ellos todo el año, en estos momentos, considero a estas 2 personas necesarias en el equipo.

- Considero de vital importancia, que se preste atención a las personas con **contrato eventual**, necesitamos formación para todas las áreas y así tener una bolsa de personas, las cuales puedan desempeñar las funciones específicas a su puesto.
- La estación de esquí, tiene unas características muy especiales, las personas en la plantilla, deben de estar familiarizadas con el sector.

11.- NECESIDADES

- Es necesaria, la adquisición de motos para la temporada invernal, las **motos** que se encuentran en la instalación, se encuentran en muy malas condiciones, están puestas a punto por el mecánico de la estación. Antes de contar con esta persona en plantilla, a estos vehículos no se les había realizado mantenimiento alguno.
- Es también de vital importancia la adquisición de al menos otra maquina **pisapista**, en estos momentos solo se dispone de una máquina para el tratamiento de calidad de las pistas, solamente con este vehículo, es completamente imposible la preparación de todo el dominio esquiable.

Es cierto que disponemos de otras 3 máquinas **pisapistas** antiguas, estas se encontraban en un estado de abandono absoluto y solamente a la llegada del mecánico de la estación se hicieron algunas reparaciones “para salir del paso”. Estas máquinas antiguas, no están aptas para trabajar actualmente.

- También se considera de vital importancia la adquisición de **herramienta** de todo tipo.
- Otra necesidad, sería, la adquisición de un camión **Unimog**, el cual alquilamos cada año con un coste muy elevado. Con la adquisición de este vehículo, podríamos disponer todos los meses del año y evitaríamos alquileres innecesarios y estaría amortizada la compra en muy poco tiempo.
- Otro punto a tener en cuenta, es la adquisición de vehículos, necesitamos vehículos para el trabajo en pistas (Pick-up), en estos momentos, solamente disponemos de un vehículo para estas labores (Defender) este vehículo no se encuentra en buen estado y debería ir planteándose la sustitución. También disponemos de dos furgonetas, una de 2 plazas y la otra de 5 plazas, estas furgones son necesarias sustituirlas, no se encuentran en condiciones óptimas.

En estos momentos disponemos de una furgoneta de 9 plazas en régimen de alquiler.

En Béjar. Junio 2023.