

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

UNIDAD DE DIRECCIÓN - GERENCIA

UNIDAD DE DIRECCIÓN - GERENCIA	
	<ul style="list-style-type: none">• Favorecer el desarrollo habitual de la actividad de la organización, respetando los procedimientos internos y atendiendo a las debidas condiciones de calidad.• Elaborar y hacer el seguimiento del Plan Estratégico. Asegurar su cumplimiento.• Supervisar la gestión y contratación de los servicios, productos y activos financieros necesarios, determinando las necesidades financieras de la organización.• Controlar el funcionamiento de los departamentos / unidades de la empresa, con el fin de establecer las medidas correctivas necesarias y evitar desviaciones en la ejecución de los planes establecidos o reorientar los mismos.• Impulsar la calidad, la competitividad y la innovación en el sector turístico local.• Crear y gestionar un Plan de Competitividad Empresarial.• Liderar la gobernanza con otras instituciones y los agentes involucrados en la actividad turística.• Identificar los mercados/públicos preferentes junto a la unidad/departamento de Marketing y con el apoyo de otros/as unidades/departamentos.• Observatorio.• Decidir las Redes de las que forma parte Donostia San Sebastián Turismo en colaboración con el resto de unidades/departamentos• Innovación de procesos y herramientas de gestión.• Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas.
OBJETIVOS	

• PUESTOS ADSCRITOS A LA UNIDAD

- Director/a – Gerente
- Subdirector/a General
- Secretario/a de Dirección.

Perfil profesional de Director/a - Gerente

DIRECTOR/A - GERENTE	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Dirigir la actividad de turismo de Donostia San Sebastián de acuerdo con el Plan Estratégico y las directrices del Consejo de Administración, gestionando y coordinando sus recursos y las acciones propias de su objeto social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en gerencia empresarial. • Dirección y gestión de equipos de personas. • Gestión de programas de dinamización económica y empresarial desde el ámbito público. • Creación, promoción y comercialización de productos turísticos. • Conocimiento de los mercados turísticos nacionales e internacionales. • Gestión pública del turismo.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección general de las actividades desarrolladas en la sociedad. • Promoción y difusión del Plan Turístico de Donostia San Sebastián. • Ejercicio de los poderes otorgados por el Presidente y el Consejo de Administración. • Representación de la sociedad, por delegación, ante terceros. • Coordinación con el Ayuntamiento, el Gobierno Vasco y los agentes turísticos para la adopción de estrategias conjuntas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Autogestión personal • Sinergia. • Comunicación operativa • Planificación estratégica y visión sistémica. • Orientación a resultados • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Negociación

<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de los objetivos estratégicos que aprueba el Consejo de Administración y establecimiento de pautas para su cumplimiento y seguimiento. • Diseño de estructuras organizativas acordes con los objetivos estratégicos de la sociedad. • Ejercicio del liderazgo en la organización. • Gestión interna de la sociedad y distribución de responsabilidades. • Coordinación y supervisión de todas las unidades de la sociedad enfocando su actuación hacia el logro y consecución de los objetivos establecidos. • Evaluación del desarrollo profesional de las personas dentro de la estructura organizacional. • Desarrollo de relaciones y alianzas estratégicas encaminadas al logro de los objetivos de la sociedad. • Definición de nuevas actuaciones orientadas a mejorar la calidad y desarrollar el potencial de Donostia San Sebastián como destino turístico. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Administración del tiempo • Desarrollo de los colaboradores y empoderamiento de los mismos. • Relación con las administraciones públicas y otras entidades relacionadas con las mismas.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado. • Administración de Empresas y Turismo. • Dirección de Recursos Humanos. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera e inglés.

Perfil profesional de Subdirector/a general

SUBDIRECTOR/A GENERAL	
MISIÓN DEL PUESTO	PERFIL PROFESIONAL
ROL Y RESPONSABILIDADES	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Planificar y asistir a la Gerencia en la dirección general de la gestión interna de Turismo de Donostia San Sebastián de acuerdo con el Plan Estratégico y las directrices del Consejo de Administración.</p> <p>Identificar el posicionamiento estratégico y proponer las actuaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en gestión empresarial • Gestión de equipos de personas. • Creación, promoción y/o comercialización de productos turísticos. • Gestión pública del turismo.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión, seguimiento, control y evaluación de las diferentes unidades/departamentos en función de los objetivos marcados. • Apoyo y colaboración en la redacción, puesta en marcha y evaluación del Plan Estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Autogestión personal. • Comunicación operativa • Planificación estratégica. • Orientación a resultados.

<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a la Dirección - Gerencia de Donostia Turismo en el despliegue de la estrategia marcada. • Participación como miembro del Comité estratégico de la empresa. • Coordinación y dinamización de los diferentes equipos de trabajo que se le asignen. • Establecimiento y seguimiento del observatorio turístico en colaboración con el resto de unidades/departamentos. • Establecimiento y mantenimiento de relaciones con otras entidades y personas relacionadas con el objeto de Donostia Turismo. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto de la unidad/departamento, en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos, siguiendo las directrices establecidas dentro del plan estratégico. • Supervisión, control y seguimiento de la elaboración del Plan y de las herramientas de comunicación y marketing, en colaboración con dichas unidades. • Supervisión, control y seguimiento del despliegue de la estrategia de imagen de una marca y posicionamiento de la ciudad, en coordinación con la unidad de marketing. • Supervisión, control y seguimiento de la gestión interna, en colaboración con la unidad de Organización y Administración. • Sustitución de la Dirección - Gerencia, cuando así se le requiera. • Representación de la sociedad en los ámbitos en los que se requiera. • Coordinación de las acciones relacionadas con el patrocinio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de crisis y contingencias • Relación con el entorno y articulación de redes. • Trabajo en equipo. • Administración del tiempo. • Autonomía e iniciativa en el desempeño de sus funciones. • Innovación y flexibilidad.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado. • Diseño, implementación y/o administración de sistemas de control de gestión. • Dirección de Recursos Humanos. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera e inglés.

	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión de la gestión de las hojas de reclamaciones, quejas, sugerencias, observaciones de los usuarios, en coordinación con la Unidad de Gestión de destino.• Elaboración de informes, memorias de actividad, balances, proyectos, planes, etc.• Aplicación de los criterios de calidad recogidos en el Plan estratégico.• Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.
--	---

Perfil profesional de Secretario/a de Dirección

SECRETARIO/A DE DIRECCIÓN	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Asistir a la dirección - gerencia en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestiones administrativas y/o de secretariado. • Asistencia a dirección en materia de organización y gestión de actividades y comunicaciones. • Elaboración y presentación de documentos de trabajo en distintos formatos. • Gestión de las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas, en lengua propia y/o inglesa.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección gerencia y subdirección • Gestión proactiva de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización. • Organización de la agenda de la dirección gerencia: concertación y gestión de citas, viajes y eventos. • Atención y organización de llamadas telefónicas. • Elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oral y escrita. • Capacidad relacional y discreción. • Correcta redacción de escritos. • Rigor y método en el trabajo. • Iniciativa y toma de decisiones. • Orden y organización en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Planificación en la gestión de actividades y comunicaciones.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	

<ul style="list-style-type: none"> • Organización, mantenimiento y control del archivo en soporte convencional e informático. • Seguimiento de las reuniones con el fin de poder redactar los informes necesarios relativos a las mismas. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior en especialidades relacionadas con Asistencia a la Dirección, Secretariado o equivalente. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera e inglés.
---	--

Perfil profesional de Administrativo/a

ADMINISTRATIVO/A	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Realizar la gestión administrativa de la unidad/departamento al que sea adscrito, garantizando el mantenimiento actualizado del sistema de información y el archivo de la documentación, de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la legislación vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa: contable y fiscal, de recursos humanos, de la implantación de sistemas de calidad en servicios, de productos turísticos, de reuniones de negocio. • Marketing comercial y turístico. • Redacción, diseño y edición de materiales en distintos soportes. • Relación con bancos y entidades financieras y patrocinadoras. • Relación con proveedores. • Realización de trámites en Administraciones Públicas, en Organismos relacionados con sistemas de calidad. • Manejo de herramientas ofimáticas.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo administrativo en la gestión contable y fiscal en coordinación con el Servicio de Contabilidad y Fiscalidad contratado por la empresa. • Gestión y seguimiento de la facturación y la caja. • Gestión de las relaciones con bancos, instituciones públicas y proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional y asertividad • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Capacidad analítica. • Resolución de problemas. • Comunicación oral y escrita.

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa con los proveedores. • Gestión de la adquisición de material y del mantenimiento. • Revisión y seguimiento de la información estadística oficial. • Gestión administrativa en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad implantados en la organización y en las oficinas de información turística. • Gestión administrativa del sistema de evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados por la empresa. • Gestión administrativa de la implantación de los sistemas de gestión (calidad, prevención de riesgos laborales, etc.), según la legislación vigente y en coordinación con los servicios externos contratados por la empresa. • Gestión administrativa en la implantación de un sistema de gestión interna de la calidad. • Apoyo administrativo en el seguimiento del sistema de calidad en la gestión de los recursos humanos. • Apoyo administrativo en todos los procedimientos realizados en la organización. • Apoyo y seguimiento en la implantación del sistema de valoración de la satisfacción de los usuarios, análisis de resultado y acciones de mejora derivadas. • Gestión y control administrativo de datos en relación con contratación, nóminas, seguridad social, recursos humanos, seguimientos horarios, calendarios, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rigor procedimental y método en el trabajo. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Registro, procesamiento y transmisión de información • Gestión administrativa contable-fiscal. • Redacción de cartas e informes. • Atención al público presencial y telefónica para informar. • Organización de la logística de congresos y eventos promocionales.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior en especialidades relacionadas con Asistencia a dirección, Secretariado, Administración y Gestión o equivalente. • Contabilidad y Fiscalidad básicas. • Turismo de reuniones. • Protocolo y costumbres. • Gestión de calidad. • Gestión de sistemas de calidad turística. • Administración Laboral. • Recursos y productos turísticos. • Conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Sistemas de información y archivo de documentación.

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos. • Gestión administrativa y de asistencia al/a Responsable de la unidad en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización asignadas. • Gestión administrativa en el sistema interno de control de artículos y ventas de la Sociedad. • Apoyo administrativo a la creación y comercialización de nuevos productos turísticos. • Apoyo administrativo en las actividades de facturación: elaboración de albaranes. • Comunicación con los socios para administrar información, gestionar respuestas y elaborar calendarios. • Contestación a los contactos comerciales de peticiones de información profesional • Gestión de solicitudes y ventas. • Seguimiento del desarrollo de los productos turísticos y control de incidencias. • Comunicación y gestión administrativa con proveedores. • Apoyo en la creación y modificación del contenido de soportes documentales para la difusión de destino en coordinación con Marketing y Comunicación. • Apoyo en la organización de viajes de familiarización y prensa. • Coordinación con los departamentos del Ayuntamiento competentes en la materia para la gestión de permisos y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de herramientas ofimáticas y aplicaciones informáticas avanzadas en la gestión de la información y la documentación. • Conocimiento del manejo de programas de gestión ERP (planificación de recursos empresariales). • Dominio del castellano, euskera, inglés y conocimientos de francés.
---	---

	<ul style="list-style-type: none">• Gestión integral de los servicios y necesidades de clientes.• Control y mantenimiento de las operaciones básicas de tratamiento de datos y textos.• Creación y modificación del contenido de soportes documentales para la difusión de destino en coordinación con Marketing y Comunicación. <p>FUNCIONES GENÉRICAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.• Administración de los sistemas de información y archivo documental en soporte convencional e informático.• Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.• Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.
--	--

1.1. UNIDAD DE COMUNICACIÓN

UNIDAD DE COMUNICACIÓN	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar la estrategia integral de comunicación de la organización, de forma transversal a todas las unidades/departamentos.• Establecer la planificación y gestión de las actividades que afecten a la imagen pública de la organización y a su propio funcionamiento interno.• Participar en las Redes de las que forma parte Donostia San Sebastián• Innovación de procesos y herramientas.• Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas
PUESTOS ADSCRITOS A LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de Comunicación.• Técnico/a de Gestión de Comunicación.

Perfil profesional de Responsable de comunicación

RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Desarrollar una estrategia de comunicación turística de la ciudad de Donostia San Sebastián, teniendo en cuenta sus relaciones, dependencias y criterios de interactividad, a partir de parámetros previamente establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en el desarrollo de estrategias de comunicación. • Gestión de la comunicación integral de una empresa. • Marketing comercial y turístico. • Relaciones externas y con los medios. • Gestión de recursos humanos y coordinación ejecutiva.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, gestión y control de la unidad de Comunicación. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto de la unidad en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos, siguiendo las directrices establecidas dentro del plan estratégico. • Participación como miembro del Comité estratégico de la empresa. • Coordinación y dinamización de los diferentes equipos de trabajo que se le asignen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Dirección de Recursos Humanos. • Gestión autónoma y autorregulada de trabajo. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Relaciones públicas. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Trabajo en equipo. • Planificación estratégica y coordinación.

<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del plan y de las herramientas de comunicación en coordinación con Marketing y con el resto de unidades/departamentos. • Diseño de un plan de comunicación interna en coordinación con la unidad de Organización y Administración. • Despliegue de la estrategia de imagen de una marca y posicionamiento de la ciudad en coordinación con el departamento de Marketing y con el resto de unidades/departamentos. • Gestión y manejo de todos los recursos disponibles al servicio de la comunicación integral. • Despliegue de la estrategia de publicidad online y offline a nivel de contenidos, en coordinación con el departamento de Marketing y con el resto de unidades/departamentos. • Coordinación con los gabinetes de prensa del Ayuntamiento y de otras instituciones públicas. • Creación y coordinación de contenidos on-line y off line en los soportes de difusión del destino y la sociedad. • Redacción y divulgación de noticias, comunicados de prensa y otros materiales de información institucional sobre temas turísticos. • Coordinación de la Web de turismo de Donostia San Sebastián. • Representación de la sociedad en los ámbitos en los que se requiera. • Elaboración de informes, memorias de actividad, balances, proyectos, planes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y creatividad. • Iniciativa y proactividad. • Negociación. • Visión de conjunto de la empresa. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Redacción y edición de contenidos periodísticos en medios impresos y en páginas Web. • Desarrollo de estrategias de comunicación integral.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con Ciencias de la Información o equivalente. • Marketing, comunicación y relaciones públicas. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.

<ul style="list-style-type: none"> • Generación de ingresos y recursos propios. • Aplicación de los criterios de calidad recogidos en el plan estratégico. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	
--	--

Perfil profesional de Técnico/a de Gestión de Comunicación

TÉCNICO/A DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Realizar funciones de apoyo técnico en la unidad de Comunicación, siguiendo las directrices establecidas por el/la responsable, los diferentes planes en vigor y los criterios de calidad definidos por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico a la Unidad de Comunicación en todas aquellas materias para las que sea requerido/a. • Asistencia al/la Responsable en materia de organización y gestión de actividades y comunicaciones. • Elaboración y presentación de informes, memorias, balances, y/o documentos de trabajo en distintos formatos. • Realización de trámites en las Administraciones Públicas. • Manejo de herramientas ofimáticas. • Gestión de las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas, en lengua propia y/o inglesa.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades de apoyo técnico de la unidad de Comunicación. • Gestión de las comunicaciones de la unidad. • Tareas de comunicación y alimentación de web, blog, redes sociales de San Sebastián Turismo & Convention Bureau, según las directrices marcadas por el/a responsable y/o el Plan estratégico. • Gestión de la información y coordinación de las actuaciones internas y externas vinculadas a la unidad de comunicación. • Colaborar en la redacción del Plan de Comunicación y otros documentos / planes / programas / proyectos de la unidad. • Redacción, elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos e introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Gestión del archivo en soporte convencional e informático. • Elaboración y Redacción de informes, memorias, balances y/o documentos, en base a las directrices recibidas de sus superiores. • Acudir a foros, ruedas de prensa, reuniones, etc. cuando así se le requiera. • Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional. • Atención al público. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Redacción y edición de documentos, memorias, balances, informes. • Rigor y método en el trabajo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Información, administración y gestión en la Administración Pública. • Registro, procesamiento y transmisión de información. <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con Ciencias de la Información o equivalente. • Marketing, comunicación y relaciones públicas. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.

<ul style="list-style-type: none">• Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.	
--	--

UNIDAD DE MARKETING

UNIDAD DE MARKETING

- Desarrollar la estrategia integral de marketing de la organización, de forma transversal a todas las unidades/departamentos.
- Identificar los mercados/públicos preferentes junto a Subdirección y con el apoyo de otros departamentos.
- Incrementar la eficiencia en la gestión turística.
- Adecuar la estrategia a los cambios estructurales del mercado turístico.
- Definir propuestas principales de venta del destino turístico.
- Elaborar y hacer el seguimiento del Plan de Marketing Turístico en colaboración con los otros departamentos.
- Participar en las Redes de las que forma parte Donostia San Sebastián.
- Reforzar la colaboración con administraciones turísticas.
- Innovación de procesos y herramientas.
- Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas.

OBJETIVOS

PUESTOS ADSCRITOS A LA UNIDAD

- Responsable de Marketing.
- Técnico/a de Gestión de Marketing.

Perfil profesional de Responsable de Marketing

RESPONSABLE DE MARKETING	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Formular las estrategias que precisa el destino turístico, revisando la visión de su posición competitiva, y creando un Plan de Marketing Turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de 2 años en marketing turístico o de gran consumo e internacional. Diseño de proyectos empresariales. Gestión de recursos humanos y coordinación ejecutiva. Negociación con Patrocinadores
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> Planificación, gestión y control de la unidad de Marketing. Planificación, elaboración y gestión del presupuesto de la unidad en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos, siguiendo las directrices establecidas dentro del plan estratégico. Participación como miembro del Comité estratégico de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Dirección de Recursos Humanos. Gestión autónoma y autorregulada del trabajo. Capacidad relacional. Orientación a resultados. Comunicación oral y escrita.

<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación y dinamización de los diferentes equipos de trabajo que se le asignen. • Diseño, implementación y seguimiento del plan de Marketing Turístico del destino y la sociedad, que contemplará la identificación de necesidades, posibles canales de comercialización y promoción de todo tipo de producto turístico, concretando las actuaciones a realizar, en coordinación con el resto de unidades/departamentos. • Diseño, desarrollo y seguimiento de la estrategia de imagen de la marca y posicionamiento de la ciudad en coordinación con los demás departamentos, en base a las directrices establecidas en el Plan estratégico y/o por sus superiores. • Diseño, desarrollo y seguimiento de estrategias de marketing y promoción para la oferta de productos o servicios, que refuercen la competitividad del turismo Donostia San Sebastián, así como la coordinación de las técnicas comerciales a realizar para ofrecer los productos y servicios turísticos en condiciones de excelencia, en coordinación con el resto de unidades/departamentos y en base a las directrices establecidas en el Plan estratégico y/o por sus superiores. • Investigación de mercado a través de todas las fuentes disponibles: recogida, análisis y tratamiento de datos y estadísticas de actividad y evolución del turismo en Donostia San Sebastián. • Diseño y desarrollo de la estrategia de marketing online y offline en coordinación con el resto de departamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Trabajo en equipo • Planificación estratégica y coordinación. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Innovación y creatividad. • Iniciativa y proactividad. • Negociación. • Visión de conjunto de la empresa • Manejo e interpretación de estadísticas.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con el Turismo, el Marketing o equivalente. • Marketing empresarial y/o turístico. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés. 	

	<ul style="list-style-type: none">● Diseño y desarrollo de la asistencia a ferias, talleres de trabajo y demás actuaciones promocionales en coordinación con el resto de departamentos.● Coordinación y supervisión de la actualización de las publicaciones.● Definición y desarrollo de la estrategia publicitaria en coordinación con el resto de departamentos.● Representación de la sociedad en los ámbitos en los que se requiera.● Elaboración de informes, memorias de actividad, balances, proyectos, planes, etc.● Generación de ingresos y recursos propios.● Aplicación de los criterios de calidad recogidos en el plan estratégico.● Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.
--	---

Perfil profesional de Técnico/a de Gestión de Marketing

TÉCNICO/A DE GESTIÓN DE MARKETING	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Realizar funciones de apoyo técnico en la unidad de Marketing, siguiendo las directrices establecidas por el/la Responsable, los diferentes planes en vigor y criterios de calidad definidos por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico a la Unidad de Marketing en todas aquellas materias para las que sea requerido/a. • Asistencia al/la Responsable en materia de organización y gestión de actividades y comunicaciones. • Elaboración y presentación de informes, memorias, balances, y/o documentos de trabajo en distintos formatos. • Realización de trámites en las Administraciones Públicas. • Manejo de herramientas ofimáticas. • Gestión de las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas, en lengua propia y/o inglesa.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades de apoyo técnico de la unidad de Marketing. • Gestión de la información y coordinación de las actuaciones internas y externas vinculadas a la Unidad de marketing. • Apoyo en la elaboración de campañas de marketing, recopilación de datos para las predicciones futuras en torno a un producto o servicio y elaboración de estadísticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional. • Atención al público • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Rigor y método en el trabajo. • Organización de tareas y gestión del tiempo.

<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en la redacción del Plan de Marketing • Redacción, elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos e introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Gestión del archivo en soporte convencional e informático. • Elaboración y Redacción de informes, memorias, balances y/o documentos, en base a las directrices recibidas de sus superiores. • Acudir a foros, ruedas de prensa, reuniones, etc. cuando así se le requiera. • Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Redacción de cartas e informes. • Registro, procesamiento y transmisión de información. <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con el Turismo, el Marketing o equivalente. • Marketing empresarial y/o turístico. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.
--	---

UNIDAD ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	
	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar los procesos de gestión interna, definidos en el plan estratégico de la empresa, involucrando a los responsables de cada una/o de las unidades/departamentos.• Diseñar y mantener una estructura que permita la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías y agrupación de actividades.• Gestionar recursos financieros propios y ajenos.• Gestionar los Recursos Humanos de la empresa.• Aplicar los criterios de calidad a todos los procesos organizativos y administrativos de negocio.• Participar en las Redes de las que forma parte Donostia San Sebastián• Garantizar los medios materiales necesarios para un óptimo funcionamiento de la empresa.• Innovación de procesos y herramientas.• Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas
OBJETIVOS	
PUESTOS ADSCRITOS A LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de Organización y Administración.• Técnico/a de Gestión de Organización y Administración.

Perfil profesional de Responsable de Organización y Administración

RESPONSABLE DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Gestionar las actividades de organización y administración de la empresa, contribuyendo al desarrollo habitual de la actividad empresarial, respetando los procedimientos internos y normas legales, y atendiendo a las debidas condiciones de calidad y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de 2 años en organización, administración y gestión de calidad en servicios. Gestión de recursos humanos y coordinación ejecutiva. Gestión de actividades económico-financieras.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> Planificación, gestión y control de la unidad de Organización y Administración. Planificación, elaboración y gestión del presupuesto de la unidad en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos, siguiendo las directrices establecidas dentro del plan estratégico. Participación como miembro del Comité estratégico de la empresa. Coordinación y dinamización de los diferentes equipos de trabajo que se le asignen. Diseño, desarrollo y seguimiento de los procesos vinculados a la gestión de recursos humanos, gestión financiera y mejora continua de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Dirección de Recursos Humanos. Gestión autónoma y autorregulada de trabajo. Orientación a resultados. Comunicación oral y escrita. Resolución de problemas y toma de decisiones. Trabajo en equipo. Planificación estratégica y coordinación. Organización de tareas y gestión del tiempo. Innovación. Iniciativa y proactividad.

<ul style="list-style-type: none"> • Control y seguimiento de la gestión administrativa de los recursos humanos. • Implantación y mantenimiento de la prevención de riesgos laborales, según la legislación vigente y en coordinación con el Servicio de Prevención contratado por la empresa. • Realización de los procesos de definición de perfiles profesionales y de selección, formación y desarrollo de recursos humanos. • Estudio y definición de las necesidades financieras y materiales de la empresa. • Optimización de recursos económicos de la empresa. • Gestión y control de la gestión presupuestaria y de la tesorería. • Administración de la gestión y el control de proveedores. • Control y seguimiento a nivel técnico y legal de los contratos y las compras de la organización. • Implantación y seguimiento de sistemas de mejora en la gestión de la organización para la gestión de los servicios turísticos a nivel interno. • Aseguramiento del cumplimiento de las normativas aplicables vigentes. • Asesoramiento legal y económico a las diferentes unidades de la organización. • Representación de la sociedad en los ámbitos en los que se requiera. • Elaboración de informes, memorias de actividad, balances, proyectos, planes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Negociación. • Visión de conjunto de la empresa. • Rigor procedimental. •
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con Administración y Dirección de Empresas, Turismo o equivalente. (Gestión de Recursos Humanos) • Sistemas de Gestión de Calidad (valorable calidad turística). • Dirección de Recursos Humanos. • y/o Relaciones Laborales. • Gestión contable. • Derecho Administrativo y Gestión Pública. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera

<ul style="list-style-type: none"> • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	
--	--

Perfil profesional de Técnico/a de gestión de Organización y Administración

TÉCNICO/A DE GESTIÓN DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Realizar funciones de apoyo técnico en la unidad de Organización y Administración, siguiendo las directrices establecidas por el/la responsable, los diferentes planes en vigor y los criterios de calidad definidos por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico a la Unidad de Organización y Administración en todas aquellas materias para las que sea requerido/a. • Asistencia al/la Responsable en materia de organización, administración y gestión de calidad en servicios. • Negociación con proveedores. • Gestión de recursos humanos. • Gestión económica y contable. • Elaboración y presentación de informes, memorias, balances, y/o documentos de trabajo en distintos formatos. • Realización de trámites en las Administraciones Públicas. • Manejo de herramientas ofimáticas. • Gestión de las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS

<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades de apoyo técnico de la unidad de Organización y Administración. • Colaborar en la redacción del Plan Estratégico y otros documentos / planes / programas / proyectos de la unidad. • Colaborar en el desarrollo y seguimiento de los procesos vinculados a la gestión de recursos humanos, gestión financiera y mejora continua de la organización. • Colaborar en los procesos de definición de perfiles profesionales y de selección, formación y desarrollo de recursos humanos. • Colaborar en el estudio y definición de las necesidades financieras y materiales de la empresa. • Apoyo técnico en la gestión y control de la gestión presupuestaria y de la tesorería. • Apoyo técnico en el control y seguimiento a nivel técnico y legal de los contratos y las compras de la organización. • Colaborar en la implantación y seguimiento de sistemas de mejora en la gestión de la organización para la gestión de los servicios turísticos a nivel interno. • Redacción, elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos e introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Gestión del archivo en soporte convencional e informático. • Elaboración y Redacción de informes, memorias, balances y/o documentos, en base a las directrices recibidas de sus superiores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional. • Atención al público. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Redacción y edición de documentos, memorias, balances, informes. • Rigor y método en el trabajo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Información, administración y gestión en la Administración Pública. • Registro, procesamiento y transmisión de información.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con Administración y Dirección de Empresas, Turismo o equivalente. (Gestión de Recursos Humanos) • Sistemas de Gestión de Calidad Turística. • Dirección de Recursos Humanos y/o Relaciones Laborales. • Gestión contable. • Derecho Administrativo y Gestión Pública. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional. • Atención al público. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Redacción y edición de documentos, memorias, balances, informes. • Rigor y método en el trabajo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Información, administración y gestión en la Administración Pública. • Registro, procesamiento y transmisión de información.

	<ul style="list-style-type: none">• Acudir a foros, ruedas de prensa, reuniones, etc. cuando así se le requiera.• Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.• Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.
--	---

UNIDAD DE GESTIÓN DE DESTINO

UNIDAD DE GESTIÓN DE DESTINO	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar la transversalidad de la actividad turística y los programas derivados de la misma, dentro de la Organización municipal (movilidad, señalética, accesibilidad, etc.) y ante otras Instituciones.• Impulsar y facilitar la mejora de la competitividad turística del destino.• Contribuir al desarrollo de una imagen-marca que refleje la identidad del destino.• Desarrollar e implementar planes que contribuyan al logro de los objetivos.• Reforzar la colaboración con administraciones turísticas y otras alianzas estratégicas.• Gestionar la actividad vinculada a los socios de San Sebastián Turismo.• Participar en las Redes de las que forma parte Donostia San Sebastián• Innovación de procesos y herramientas.• Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas
PUESTOS ADSCRITOS A LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de Gestión de Destino.• Técnico/a de gestión de destino turístico

Perfil profesional Responsable de Gestión de Destino

RESPONSABLE DE GESTIÓN DE DESTINO	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Formular las estrategias que precisa el sector turístico de Donostia San Sebastián, revisando la visión de su posición competitiva, para crear y gestionar un Plan de Competitividad de Destino</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de 2 años en planificación y gestión de destinos turísticos. Diseño de proyectos empresariales. Gestión de recursos humanos y coordinación ejecutiva.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> Planificación, gestión y control de la unidad de Gestión de Destino. Planificación, elaboración y gestión del presupuesto de la unidad en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos, siguiendo las directrices establecidas dentro del plan estratégico. Participación como miembro del Comité estratégico de la empresa. Coordinación y dinamización de los diferentes equipos de trabajo que se le asignen. Diseño, implementación y seguimiento de un Plan de Competitividad Turística del destino. Gestión de la implantación de programas de competitividad en destino u otros que implanten, en coordinación con el resto de unidades/departamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Dirección de Recursos Humanos. Gestión autónoma y autorregulada del trabajo. Capacidad relacional. Orientación a resultados. Comunicación oral y escrita. Resolución de problemas y toma de decisiones. Trabajo en equipo Planificación estratégica y coordinación. Organización de tareas y gestión del tiempo. Innovación y creatividad. Iniciativa y proactividad. Negociación.

<ul style="list-style-type: none"> • Diseño, implementación y seguimiento de nuevos retos y nuevas estrategias que refuercen la competitividad del turismo en Donostia San Sebastián. • Diseño organizativo y de instrumentos operativos para la gestión de un plan de acción estratégico, en coordinación con el resto de unidades/departamentos. • Aplicación de acciones de mejora derivadas del diagnóstico del destino turístico, principalmente en movilidad y señalización. • Apoyo a la mejora de la accesibilidad a través del contacto con colectivos de la ciudad. • Gestión de las hojas de reclamaciones, quejas, sugerencias, observaciones de los usuarios, en coordinación con la Subdirección. • Colaboración en la mejora del desarrollo sostenible del destino turístico y en el cumplimiento de los estándares de las diferentes certificaciones. • Implementación de un sistema de mejora del destino mediante grupos de mejora con agentes, del sector turístico e instituciones del destino. • Promoción, entre los agentes del sector turístico, de una cultura de calidad e innovación en la gestión y procesos del destino. • Desarrollo de relaciones con otras unidades institucionales vinculadas a la gestión del destino. • Diseño de recursos de concienciación ciudadana en la mejora del destino. • Análisis de un sistema de valoración de la satisfacción de los usuarios del destino. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visión de conjunto de la empresa. • Razonamiento crítico. • Producción y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con el Turismo, el Marketing o equivalente. • Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. • Formación en la elaboración de proyectos estratégicos y de competitividad empresarial. • Análisis estadístico de información y conocimientos de investigación de mercados. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.
---	---

	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de fuentes de información sobre el destino para la implementación de planes de mejora.• Colaboración en la elaboración del Plan de Marketing Turístico• Representación de la sociedad en los ámbitos en los que se requiera.• Elaboración de informes, memorias de actividad, balances, proyectos, planes, etc.• Generación de ingresos y recursos propios.• Aplicación de los criterios de calidad recogidos en el plan estratégico.• Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.
--	---

Perfil profesional de Técnico/a de gestión de destino turístico

TÉCNICO DE GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Realizar funciones de apoyo técnico en la unidad de Gestión de destino, siguiendo las directrices establecidas por el/la responsable, los diferentes planes en vigor y criterios de calidad definidos por la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia al/la Responsable en materia de organización y gestión de actividades y comunicaciones. • Elaboración y presentación de informes, memorias, balances, y/o documentos de trabajo en distintos formatos. • Realización de trámites en las Administraciones Públicas. • Manejo de herramientas ofimáticas, sistemas de gestión de contenidos avanzados y otras plataformas web. • Gestión de las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas, en lengua propia y/o inglesa.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades de apoyo técnico de la unidad de Gestión de destino turístico. • Gestión de las comunicaciones de la unidad de gestión de destino. • Gestión y control de la base de datos de los socios de Donostia San Sebastián Turismo: adecuación a diferentes soportes, elaboración de análisis comparativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional y asertividad. • Atención al público • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Rigor y método en el trabajo. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Redacción de cartas e informes.

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de las solicitudes de información de socios potenciales sobre las condiciones de asociación y funciones de la sociedad, seguimiento de las mismas. Visita a los establecimientos interesados. • Comunicación con los socios en relación a eventos e incidencias del destino y seguimiento de las mismas. • Introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. Manejo de gestor de contenidos, plataformas de envío de boletines y otros programas avanzados. • Gestión de la información y coordinación de las actuaciones internas y externas vinculadas a la unidad de gestión de destino. • Seguimiento de las actividades del departamento con el fin de poder redactar los informes necesarios relativos a las mismas. • Apoyo a la unidad de Gestión de Destino en la implantación de programas de competitividad en destino u otros que se implanten. • Apoyo en la realización de acciones formativas y grupos de trabajo con socios. • Realización de visitas de promoción de cultura de calidad e innovación a establecimientos turísticos. • Apoyo en la gestión e implantación de la innovación, competitividad, sostenibilidad, accesibilidad u otros derivados para la mejora del destino y empresas asociadas y del sector turístico. • Redacción, elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos e introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Gestión y administración de los sistemas de comunicación y del archivo en soporte convencional e informático. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro, procesamiento y transmisión de información. <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con el Turismo, el Marketing o equivalente. • Planificación y Gestión de Destinos Turísticos. • Formación en la elaboración de proyectos estratégicos y de competitividad empresarial. • Análisis estadístico de información y conocimientos de investigación de mercados. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas avanzadas en la gestión de la información y la documentación (sistemas de gestión de contenidos y otras plataformas web). • Dominio del castellano, euskera, conocimientos de inglés
--	---

	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración y Redacción de informes, memorias, balances y/o documentos, en base a las directrices recibidas de sus superiores.• Acudir a foros, ruedas de prensa, reuniones, etc. cuando así se le requiera.• Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.• Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.
--	--

UNIDAD DE B2C

UNIDAD DE B2C/PRODUCTOS PÚBLICO FINAL	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">· Diseñar y desarrollar productos y servicios turísticos que consoliden el destino y lo posicionen como destino internacional de turismo urbano.· Alcanzar los objetivos definidos por la organización en el plan estratégico, estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.· Reforzar la promoción basada en la segmentación por productos.· Realizar actividades comerciales de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización de acuerdo con el Plan de Marketing.· Participar en las Redes de las que forma parte Donostia San Sebastián· Innovación de procesos y herramientas.· Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas
PUESTOS ADSCRITOS A LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de B2C/ Productos Público Final• Técnico/a de gestión comercial de B2C/ Productos Público Final

Perfil profesional de Responsable de B2C / Productos Público Final

RESPONSABLE DE B2C / PRODUCTOS PÚBLICO FINAL	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Desarrollar una estrategia de producto del destino dirigida al destinatario final asegurando el cumplimiento de los planes y objetivos establecidos en el Plan Estratégico y Plan de Marketing Turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en la planificación y desarrollo de proyectos. • Marketing comercial y turístico. • Diseño y desarrollo de productos turísticos. • Gestión de recursos humanos. • Negociación con proveedores.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, gestión y control de la unidad de B2C. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto de la unidad en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos, siguiendo las directrices establecidas dentro del plan estratégico. • Participación en los diferentes equipos de trabajo que se le asignen. • Colaboración y participación en la elaboración de los Planes estratégicos de la organización (Plan estratégico, Plan de marketing turístico, Plan de comunicación, etc.), aportando el conocimiento de su área de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Dirección de Recursos Humanos. • Gestión autónoma y autorregulada del trabajo. • Trabajo en equipo. • Capacidad relacional y asertividad. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Negociación. • Innovación y creatividad. • Planificación estratégica y visión de conjunto de la empresa.

<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue de estrategias y ejecución del Plan de Marketing turístico para promocionar la ciudad en el ámbito B2C, con la elaboración y gestión de un Plan que desarrolle los siguientes aspectos, en coordinación con el resto de unidades/departamentos y siguiendo las directrices establecidas por su superiores: <ul style="list-style-type: none"> ○ La planificación, coordinación, desarrollo y gestión de las acciones promocionales y apoyo en la identificación de mercados/públicos. ○ Desarrollo, estructuración, seguimiento y ejecución de las estrategias de producto. Creación de nuevos productos. ○ Despliegue de un plan de comercialización y promoción de ventas. ○ Coordinación de la comercialización de servicios y productos turísticos. ○ Coordinación en el desarrollo de programas y planes de fomento de producto. ○ Realización de procesos de evaluación y viabilidad de servicios y productos y demás actuaciones del departamento. ○ Elaboración y gestión de un plan de captación de socios en función de los criterios de segmentación definidos. • Análisis de las acciones del departamento, evaluación de resultados y elaboración de informes. • Coordinación de la gestión de facturación de las ventas. • Representación de la sociedad en los ámbitos en los que se requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Venta de productos a través de diferentes canales de comercialización. <p style="text-align: center;">FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con el Turismo, el Marketing o equivalente. • Marketing, promoción y comercialización de productos turísticos. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.
---	---

	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de informes, memorias de actividad, balances, proyectos, planes, etc.• Generación de ingresos y recursos propios.• Aplicación de los criterios de calidad recogidos en el plan estratégico.• Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.
--	--

Perfil profesional de Técnico/a de gestión comercial de B2C/ Productos Público Final

TÉCNICO DE GESTIÓN COMERCIAL DE B2C / PRODUCTOS PÚBLICO FINAL	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Gestionar operaciones de comercialización de productos y servicios turísticos para promocionar el destino ante el público final.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades comerciales de organización y realización de venta técnica. • Promoción internacional de turismo y gestión de destinos. • Marketing comercial y turístico. • Creación y venta de productos turísticos en destino. • Redacción, diseño y edición de materiales en distintos soportes.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades de apoyo técnico de la unidad. B2C. • Colaboración en el diseño y ejecución de la política comercial de la empresa y diseño del plan de promoción y comercialización: elaboración y valoración de los objetivos comerciales. • Ejecución de las estrategias de fomento de producto y creación de nuevos productos. • Realización de operaciones comerciales de productos y servicios turísticos. • Asistencia a ferias y eventos promocionales tanto a nivel nacional como internacional. • Gestión de visitas fam trips. • Gestión de la atención a las agencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional y asertividad. • Relaciones públicas. • Aptitud comercial y captación de clientes potenciales. • Comunicación oral y escrita. • Presentaciones en público. • Atención presencial y telefónica para informar y asesorar. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Improvisación y toma de decisiones. • Resolución de problemas. • Rigor y método de trabajo • Organización de tareas y gestión del tiempo.

<ul style="list-style-type: none"> • Creación y modificación del contenido de soportes documentales para la difusión de destino en coordinación con Marketing y Comunicación. • Seguimiento de las gestiones comerciales y relación continuada con los clientes. • Gestión administrativa de la actividad comercial. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la actividad de venta técnica. <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con Turismo, Marketing, Gestión Comercial, Relaciones Públicas o equivalente. • Marketing comercial y turístico. • Promoción y venta de productos y servicios turísticos. • Conocimientos de los recursos turísticos de Donostia San Sebastián y el País Vasco. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.
---	--

UNIDAD DE B2B /TURISMO DE REUNIONES Y EVENTOS DEPORTIVOS

UNIDAD DE B2B / TURISMO DE REUNIONES Y EVENTOS DEPORTIVOS	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Diseñar y desarrollar productos y servicios turísticos MICE, en el ámbito nacional e internacional, la oferta turística del destino como sede de reuniones, congresos y eventos de promoción• Alcanzar los objetivos definidos por la organización en el plan estratégico, estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.• Favorecer la óptima utilización de las infraestructuras y los servicios del destino.• Promover la captación de congresos y eventos.• Participar en las Redes de las que forma parte Donostia San Sebastián• Innovación de procesos y herramientas.• Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas
PUESTOS ADSCRITOS A LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de B2B/Turismo de Reuniones y Eventos deportivos• Técnico/a de gestión comercial de B2B Turismo de Reuniones y Eventos deportivos

Perfil profesional de Responsable de B2B /Turismo de Reuniones y Eventos deportivos

RESPONSABLE DE B2B/ TURISMO DE REUNIONES Y EVENTOS DEPORTIVOS	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Desarrollar estrategias para promocionar el destino como sede de reuniones y eventos a nivel nacional e internacional asegurando el cumplimiento de los planes y objetivos establecidos en el Plan Estratégico y Plan de Marketing Turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en promoción internacional de turismo y gestión de destinos. • Gestión de Recursos Humanos. • Organización y gestión de eventos. • Marketing comercial y turístico. • Planificación y gestión de proyectos internacionales.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, gestión y control de la unidad de B2B. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto de la unidad en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos, siguiendo las directrices establecidas dentro del plan estratégico. • Participación en los diferentes equipos de trabajo que se le asignen. • Colaboración y participación en la elaboración de los Planes estratégicos de la organización (Plan estratégico, Plan de marketing turístico, Plan de comunicación, etc.), aportando el conocimiento de su área de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Dirección de Recursos Humanos. • Gestión autónoma y autorregulada del trabajo. • Trabajo en equipo. • Capacidad relacional y asertividad. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Planificación estratégica y visión de conjunto de la empresa. • Análisis y evaluación. • Organización de tareas y gestión del tiempo.

<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue de estrategias y ejecución del Plan de Marketing Turístico para promocionar la ciudad en el ámbito B2B con la elaboración y gestión de un Plan que desarrolle los siguientes aspectos, en coordinación con el resto de unidades/departamentos y siguiendo las directrices establecidas por su superiores: <ul style="list-style-type: none"> ○ La planificación, coordinación, desarrollo y gestión de las acciones anuales de promoción del turismo de reuniones: ferias, workshops, fam trips, visitas de inspección y el apoyo a la identificación de los mercados/públicos. ○ Estructuración, seguimiento y ejecución de las estrategias de producto, que incluyen la identificación y creación de productos a desarrollar. ○ Diseño y desarrollo de las estrategias para la captación congresos y eventos MICE e impulso en la organización y gestión de los mismos ○ Diseño y desarrollo de las estrategias para la captación y apoyo a las candidaturas de profesionales y fomento de presentaciones. ○ Desarrollo de relaciones que favorezcan la promoción del turismo de reuniones, con socios e instituciones. ○ Elaboración y gestión de un plan de captación de socios en función de los criterios de segmentación definidos. • Análisis de las acciones del departamento, evaluación de resultados y elaboración de informes. • Representación de la sociedad en los ámbitos en los que se requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y creatividad. • Organización y gestión de ferias y eventos de promoción. • Atención de visitas de grupos de profesionales.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con el Turismo, el Marketing o equivalente. • Marketing, promoción turística y turismo de reuniones. • Protocolo y costumbres. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.

	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de informes, memorias de actividad, balances, proyectos, planes, etc.• Generación de ingresos y recursos propios.• Aplicación de los criterios de calidad recogidos en el plan estratégico.• Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.
--	--

Perfil profesional de Técnico/a de gestión comercial de B2B

TÉCNICO/A DE GESTIÓN COMERCIAL DE B2B/ TURISMO DE REUNIONES Y EVENTOS DEPORTIVOS	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Promocionar el destino como sede de congresos, convenciones, ferias, reuniones y viajes de incentivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción internacional de turismo y gestión de destinos. • Marketing comercial y turístico. • Gestión y organización de eventos. • Gestión de unidades de negocio. Planificación de campañas de promoción.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades de apoyo técnico de la unidad B2B. • Colaboración en la política comercial de la empresa y en el diseño del plan de comercialización. • Gestión de datos comerciales de carácter interno. • Gestión comercial de las Bases de Datos. • Realización de acciones comerciales para la captación de congresos, convenciones y todo tipo de eventos: captación de candidaturas, visitas de inspección, etc. • Asesoramiento al cliente adaptándose a sus requerimientos y necesidades. • Seguimiento de las gestiones comerciales y relación continuada con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones públicas y aptitud comercial • Capacidad relacional y asertividad. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Improvisación y toma de decisiones. • Resolución de problemas. • Rigor y método de trabajo • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Aptitud comercial y captación de clientes potenciales. • Comunicación oral y escrita. • Presentaciones en público. • Atención presencial y telefónica para informar y asesorar.

<ul style="list-style-type: none"> • Creación y modificación del contenido de soportes documentales para la difusión de destino en coordinación con Marketing y Comunicación. • Gestión administrativa de la actividad comercial. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de procedimientos de gestión, información y documentación. • Organización de la logística de reuniones y congresos. <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con Turismo, Marketing, Gestión Comercial, Relaciones Públicas o equivalente. • Comunicación y Marketing comercial y turístico. • Promoción y organización de eventos. • Organización y realización de la actividad de venta técnica. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.
---	---

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar la Atención turística.• Gestionar servicios y productos turísticos locales.• Gestionar unidades de información y distribución turísticas.• Participar en las Redes de las que forma parte Donostia San Sebastián• Innovación de procesos y herramientas.• Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas
PUESTOS ADSCRITOS A LA UNIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de Información y acogida• Coordinador/a de Información y acogida.• Agente de Información y acogida.

Perfil profesional de Responsable de Información y Acogida

RESPONSABLE DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Gestionar servicios de Atención turística, participando en la creación, comercialización y gestión de productos turísticos del entorno local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en información turística. • Dirección de oficina de turismo. • Gestión de Recursos Humanos: Gestión y coordinación de grupos y personal. • Marketing comercial y turístico.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS.
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, gestión y control de la unidad de Información y acogida. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto de la unidad en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos, siguiendo las directrices establecidas dentro del plan estratégico. • Participación en los diferentes equipos de trabajo que se le asignen. • Colaboración y participación en la elaboración de los Planes estratégicos de la organización (Plan estratégico, Plan de marketing turístico, Plan de comunicación, etc.), aportando el conocimiento de su área de trabajo. • Gestión y control de los servicios turísticos de acogida al visitante, poniendo a disposición toda la oferta turística para facilitar la estancia en el destino. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Dirección de Recursos Humanos. • Gestión autónoma y autorregulada del trabajo • Capacidad relacional. • Relaciones Públicas. • Aptitud comercial. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Planificación. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Innovación y flexibilidad.

<ul style="list-style-type: none"> • Organización y supervisión del servicio de atención al público prestado por los agentes de información y acogida en los mostradores de información de las oficinas de turismo. • Comercialización y control del material turístico. • Comercialización y venta de productos y servicios turísticos. • Coordinación de la oferta de productos y servicios de la ciudad para facilitar información a los visitantes. • Mantenimiento del orden y cuidado del material tecnológico de las oficinas. • Control del estado físico de las oficinas y de la imagen de los agentes de información y acogida. • Interlocución con la Red Vasca de Oficinas de Turismo (Itourbask). • Aplicación de los criterios de calidad recogidos en el plan estratégico. • Diseño y control de la formación y procesos de acogida a personas en prácticas y profesionales de nueva incorporación. • Análisis de las acciones del departamento, evaluación de resultados y elaboración de informes. • Representación de la sociedad en los ámbitos en los que se requiera. • Elaboración de informes, memorias de actividad, balances, proyectos, planes, etc. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa y proactividad. • Visión de conjunto de la empresa. • Gestión y coordinación de unidades de información.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado en especialidades relacionadas con Turismo o equivalente. • Marketing turístico. • Información turística. • Gestión de unidades de información y distribución turísticas. • Productos y servicios turísticos locales. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés. 	

Perfil profesional de Coordinador/a de información y acogida

COORDINADOR/A DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Apoyar al/a Responsable de información en la gestión y coordinación de las oficinas de Atención turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de actividades de información turística. • Relaciones públicas y atención al público. • Gestión turística presencial y no presencial. • Venta y control de material y productos turísticos. • Coordinación de grupos. • Tareas administrativas.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de las oficinas de información turística y de la actividad de los agentes de información y acogida. • Organización de horarios y calendarios de los agentes de información y acogida. • Elaboración de informes de necesidades del personal y propuestas de mejora de las oficinas. • Coordinación de la gestión administrativa derivada del servicio de Información y acogida. • Coordinación de la gestión del almacén. • Organización y distribución del material a los diferentes puntos de información y acogida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al público y relaciones públicas. • Capacidad relacional y asertividad. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad y tolerancia al estrés. • Improvisación y resolución de problemas. • Planificación. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Coordinación de las acciones de información turística. • Transmisión de experiencias y conocimientos. • Comunicación en dos lenguas extranjeras.

FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con los agentes turísticos para la recepción del material turístico y control de las provisiones • Coordinación de la gestión de las incidencias y necesidades inmediatas surgidas en la atención al visitante. • Coordinación de la tramitación de quejas y reclamaciones. • Coordinación en los registros de visitas para la realización de informes y estadísticas en el programa de la Red Vasca de Oficinas de Turismo (Itourbask) • Coordinación de la formación y procesos de acogida a personas en prácticas y profesionales de nueva incorporación. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior en especialidades relacionadas con Información, Asistencia y Comercialización Turísticas o equivalente. • Información turística en destino. • Gestión administrativa. • Conocimiento de la historia de Donostia San Sebastián y sus recursos turísticos y productos oferta. • Conocimiento del sector turístico local y nacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.

Perfil profesional de Agente de información y acogida

AGENTE DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
<p>MISIÓN DEL PUESTO</p> <p>Prestar el servicio de información turística participando en la atención al usuario.</p>	<p>EXPERIENCIA PROFESIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de información turística. • Relaciones públicas y atención al público. • Gestión turística presencial y no presencial. • Venta y control de material y productos turísticos. • Gestión administrativa.
<p>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención y orientación turística al público presencial y no presencial. • Suministro de información turística cultural y de recursos de carácter práctico del destino. • Promoción y venta de productos y servicios turísticos de la ciudad. • Actualización de la información para orientar con excelencia al visitante. • Orientación a socios sobre productos y servicios turísticos. • Gestión administrativa derivada del servicio de información y acogida. • Notificación y registro de encuestas de satisfacción e incidencias comunicadas verbalmente por el visitante. • Gestión de la tramitación de quejas y reclamaciones. 	<p>HABILIDADES Y COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención y venta al público. • Capacidad relacional y asertividad. • Aptitud comercial • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad y tolerancia al estrés. • Improvisación y resolución de problemas. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Información turística. • Motivación hacia el aprendizaje. • Comunicación en dos lenguas extranjeras.
FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS	

<ul style="list-style-type: none"> • Registro de visitas para la realización de informes y estadísticas en el programa de la Red Vasca de Oficinas de Turismo (Itourbask). • Gestión administrativa del almacén en la tramitación de solicitudes y preparación de material. • Recepción de visitas profesionales y de proveedores a la oficina. • Acompañamiento/tutelaje del personal eventual o en prácticas, garantizando los estándares de calidad de los servicios ofrecidos. • Prestación del servicio en cualquiera de las oficinas de recepción del visitante y en aquellos puntos que se habiliten en congresos y eventos. • Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior en especialidades relacionadas con Información, Asistencia y Comercialización Turísticas o equivalente. • Información turística en destino. • Gestión administrativa. • Conocimiento de la historia del destino turístico, sus recursos turísticos y productos oferta. • Conocimiento del sector turístico local y nacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, euskera, inglés y francés.
--	--

PERFIL LINGÜÍSTICO DE EUSKERA

El Plan de Normalización del Uso de Euskera de la sociedad San Sebastián Turismo / Donostia Turismo S.A. establece una serie de criterios alienados con el 5º Plan de Normalización del Uso del Euskera aprobado por el Ayuntamiento Pleno. Siguiendo estos criterios, estos son los perfiles asignados a cada uno de los puestos del nuevo organigrama

PUESTO	NIVEL EUSKARA
SUBDIRECTOR/A GENERAL	C1
SECRETARIO/A DE DIRECCIÓN	B2
ADMINISTRATIVOS/AS	B2
RESPONSABLE COMUNICACIÓN	C2
TÉCNICO/A GESTIÓN COMUNICACIÓN	C1
RESPONSABLE MARKETING	C1
TÉCNICO/A GESTIÓN MARKETING	C1
RESPONSABLE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	C1
TÉCNICO/A GESTIÓN ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	C1
RESPONSABLE GESTIÓN DE DESTINO	C1
TÉCNICO/A GESTIÓN DE DESTINO	C1
RESPONSABLE PRODUCTOS PÚBLICO FINAL (B2C)	C1
TÉCNICO/A COMERCIAL PRODUCTOS PÚBLICO FINAL (B2C)	C1
RESPONSABLE MICE Y EVENTOS DEPORTIVOS (B2B)	C1
TÉCNICO/A COMERCIAL MICE Y EVENTOS DEPORTIVOS (B2B)	C1
RESPONSABLE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	C1
COORDINADOR/A INFORMACIÓN Y ACOGIDA	C1
AGENTE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	B2