

---

# Buenas prácticas para la atención al cliente **ESPACIOS NATURALES**

---

Personal en contacto con el cliente

Las Buenas Prácticas en Atención al Cliente que a continuación se presentan forman parte de las herramientas desarrolladas dentro del marco del SCTE Capital Humano para facilitar el que las empresas y servicios que se relacionan con el visitante de un destino español, pueda disponer de un documento explicativo de las principales buenas prácticas en atención al cliente específicos para la tipología de empresa o servicio a la que pertenecen.

El SCTE Capital Humano también dispone de un cuestionario de autodiagnóstico mediante el cual facilita el que una empresa o servicio pueda detectar carencias en atención al cliente y de este modo poder usar de forma eficiente las demás herramientas desarrolladas para la mejora de la Atención al Cliente y el fomento de la Cultura del Detalle.

Dentro del **PROGRAMA ANFITRIONES** existe el **PLAN DE FORMACIÓN – CULTURA DEL DETALLE** donde los profesionales turísticos podrán encontrar soluciones formativas para la mejora de la atención al cliente.

Del mismo modo el **SCTE CAPITAL HUMANO** también ha diseñado unas soluciones en forma de Guías Ayuda para la mejora de la atención al cliente.



# **LAS 10 REGLAS PRINCIPALES**

## **de la atención al cliente**

### **en espacios naturales**

- 1** Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.
- 2** Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 3** Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 4** Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
- 5** No digas NO, busca una solución.
- 6** Escucha con atención y exprésate con claridad.
- 7** Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8** Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9** Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
- 10** Conoce bien el destino en el que te encuentras.

# 1 REQUERIMIENTOS GENERALES

## 1.1 Normas para el personal

- El responsable del ENP informará a las empresas subcontratadas o concesionarias de servicios que desarrollan su actividad en el espacio físico del Espacio Natural de las características de su prestación en relación al presente manual, verificando durante toda la prestación que el personal externo (subcontratado o en concesión) cumple con los requerimientos mínimos previstos. Cuando el servicio subcontratado o en concesión pertenece a un sector con manual propio se le comunicará la necesidad de utilizar el mismo.
- El responsable del ENP informará a las empresas y entidades, que sin ser concesión o subcontrata de la institución, que ocupan espacio físico del Espacio Natural, y que pertenezcan a sectores que disponen de un manual de buenas prácticas de la existencia de estos y de la conveniencia para el Espacio Natural de la aplicación de los mismos. En caso de pertenecer a un sector sin manual propio se le animará a aplicar como mínimo los requerimientos generales del presente manual.
- El responsable del ENP verifica que todas las empresas o servicios gestionados directamente por la institución que tienen presencia física en el Espacio Natural y que pertenecen a sectores con manuales propios (como puedan ser los guías) aplican dichos manuales.

Si el establecimiento dispone de fórmulas de cortesía deberán ser empleadas por todo el personal

- Si se dispone de fórmulas de cortesía deberán ser empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En caso de que no se encontraran definidas se emplearán las básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (que desea); si se conoce dirigirse al visitante por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.)

- El personal tendrá un trato amable con los visitantes.

**La amabilidad la refleja:**

- la predisposición a atender de manera inmediata al visitante,
- el tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad),
- la capacidad para escuchar (se trata de que el visitante pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión),
- la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el visitante quiere comunicar,
- La capacidad de controlar la agresividad
- La capacidad de sonreír.
- La capacidad de utilizar el idioma del visitante. El personal que se relaciona directamente con los visitantes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente al servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los demandas de la zona, como mínimo la relación se podrá establecer en Inglés

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente

- **Imagen personal cuidada.** El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
- Se debe mantener una imagen de interés en el visitante que se fundamente en:
  - Mantener un control visual en la zona de contacto con el visitante,
  - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos,
  - Asentir regularmente cuando el visitante habla,
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información
  - En cualquier caso se prioriza la atención al visitante presencial

#### **La simpatía...**

- Se mantendrá el nivel físico con el visitante cuando este está de pie. El personal que se dirige a visitantes que se encuentran sentados, deberá mantenerse de pie.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del visitante, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.

Se mantiene una imagen  
de interés en el visitante

## 1.2 Relación presencial con el visitante

- El personal es accesible para el visitante lo que quiere decir que:
  - Se encuentra siempre a la vista del visitante.
  - En caso de que exista un mostrador se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al visitante.
  - Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes o visitantes que en ella se encuentran.
  - Cuando un visitante se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el visitante satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
- El personal gestiona de forma eficaz el tiempo de atención al visitante, evitando así que se generen colas de espera y se preste un servicio desproporcionado en tiempo y calidad.
- Se deberá primar la rapidez en la atención al visitante presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un visitante se dirige a él. En caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En el caso que esté ocupado cuando llega un visitante con otro visitante, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el visitante en espera. En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del visitante.

El personal deberá ser siempre accesible para el cliente y estar siempre a la vista

- En caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un visitante, y la llamada no procede de otro visitante, se pospondrá o se mantendrá en espera.
- Si estando atendiendo a un visitante se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar, y en caso de que se trate de llamadas que no son de un visitante, se dejarán en espera o se pospondrán.
- El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el visitante.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un visitante, previamente se solicitará la autorización del visitante.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al visitante, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En caso de que el visitante decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del visitante se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el visitante pueda sentarse.
- La relación con los clientes o visitantes será siempre de “Usted”.

Se debe priorizar la atención  
presencial a la telefónica



### 1.3 Atención telefónica

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.
- Empleo de fórmulas de cortesía. Al descolgar el teléfono se identifica el espacio natural, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Espacio Natural de..., buenos días, le atiende .... ¿En qué puedo ayudarle?)
- Se utiliza el nombre del visitante (Sr...), desde el momento en que éste lo ha facilitado.
- Se ahorran al visitante esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un visitante sin antes averiguar quién es y qué desea, por si sólo se trata de pasarle a una extensión o es una llamada de respuesta rápida.
- El personal tendrá un trato amable con los visitantes. La amabilidad telefónica la refleja:
  - el tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad),
  - la capacidad para escuchar (se trata de que el visitante pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión), manteniendo un contacto auditivo regular (asentir) que demuestre que se está atendiendo.

Las llamadas telefónicas se responderán con la mayor brevedad posible, si es posible, antes del tercer tono

- la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el visitante quiere comunicar,
  - La capacidad de controlar la agresividad
  - La capacidad de utilizar el idioma del visitante. El personal que se relaciona directamente con los visitantes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente al servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los demandas de la zona.
- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el visitante que se fundamente en:
    - Asentir regularmente cuando el visitante habla.
    - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el visitante.
    - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información
    - Anotar los datos proporcionados por el visitante cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora,...) o la importancia (siempre en el caso de un mensaje o una queja) lo aconseje, reformulándoselos al visitante.
    - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el visitante.
  - En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del visitante se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular (cada 30 segundos se comunicará que se sigue realizando la gestión). En caso de que esta gestión se prolongará más de 3 minutos se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que esta atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

Se debe conseguir generar una imagen de interés en el visitante

## 1.4 Atención diferida (web, e-mail, correo)

- Cuando la comunicación con el visitante se realiza de manera diferida, a través de web, e-mail o correo, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, Web, mail, correo.

Cuando se solicite información de forma diferida ésta se realiza de forma rápida

## 1.5 Capacidad de información

- El personal sabe dar prioridad a la información que ha de suministrar, haciendo entrega en primer lugar de aquella concreta y específica que le ha solicitado el visitante (éste tiene muy claro lo que busca), para enriquecerla posteriormente con sugerencias e información alternativas (el exceso de información es tan perjudicial como la falta de ella).
- Capacidad de explicar los Servicios y el proceso de consumo de los mismos. El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del Espacio Natural, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: tipología de los mismos, instalaciones, y horarios.
- El personal aclara las dudas del visitante de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas. Cuando no se puede responder a la duda de un visitante se le acompañará y presentará al empleado que la pueda solventar. En caso de no poder acompañar por algún motivo importante al visitante, se les darán indicaciones precisas sobre el lugar y las personas a las que se deben dirigir.
- Se conoce bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el Espacio Natural y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Cuando se han de entregar documentos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.

El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del Espacio Natural

- Prestación de información complementaria inmediata. Se proporcionará aquella información no estándar (información no editada) que el visitante solicita cuando existe la posibilidad de generarla de manera inmediata (por ejemplo a través de Internet).
- Prestación de información complementaria diferida. Se proporcionará aquella información no estándar (información no editada) que el visitante solicita cuando existe la posibilidad de generarla de manera aplazada (por ejemplo cuando se requiere una respuesta de otras empresas o entidades externas). En este caso se determinará el plazo de entrega.
- En caso de que el visitante solicite información no disponible o accesible, o bien que la dificultad o el tiempo de generarla los imposibiliten se solicitarán disculpas y se explicarán los motivos.

Se proporciona aquella información complementaria disponible

## 1.6 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los visitantes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de éste. Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el visitante comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes. Se debe dejar hablar al visitante hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el visitante no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,... Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al visitante que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.

Las quejas de los visitantes  
se recogerán por escrito,  
y se realizará a la vista de éste

## 1.7 Seguridad

- Todo el personal que tiene asignada alguna función de vigilancia que se soporta con equipos de seguridad (cámaras, alarmas,...) verificará con regularidad durante todo el servicio el correcto funcionamiento de los mismos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Las personas encargadas de la seguridad emplazados en zonas de visitantes se mantienen a la vista de estos, priorizando criterios de seguridad.
- Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación, situación o persona sospechosa de manera inmediata. No se proporcionarán datos específicos de los clientes (o visitantes si se dispusiera de ellos) a terceras personas. Cualquier esfuerzo sospechoso para recabar información de personas, grupos o estructuras será comunicado inmediatamente al servicio de seguridad del Espacio Natural.
- Todos los miembros del personal conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.

El personal de seguridad se debe mantener visible en todo momento

## 2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

### 2.1 Reservas (grupos / programas específicos).

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: instalaciones y servicios. Conoce las tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas.
- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, que es inmediata en el caso de las peticiones presenciales o telefónicas. En el caso de solicitudes diferidas (Web; e-mail; correo) que deben ser respondidas en 60 minutos posteriores a la recepción en horarios de 8:00 a 21:00 horas, y fuera de estas horas en la primera hora del turno (8:00 a 9:00).
- Se informará de las condiciones de reserva y se obtendrá la conformidad para concretarla. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo
- Solicitar datos y reconfirmarlos anotándolo en un formulario. Las reservas se hacen siguiendo el orden de un formulario tipo que contiene unos campos mínimos de obligado cumplimiento: tipo de visitante (Colegio, asociación,...), número y tipo de espacios (montajes y visitantes), otros servicios, otras condiciones (por ejemplo presencia

Las peticiones de reserva  
deberán ser atendidas con  
la mayor diligencia posible



de discapacitados), número de tarjeta de crédito o mecanismo establecido para garantizar la reserva, número de teléfono y persona de contacto. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, e-mail, correo

- Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al visitante que su reserva será confirmada en la forma que lo solicite (preferiblemente por escrito y en el mismo momento si está en disposición de hacerlo).
- Se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el visitante los datos de la reserva y se le comunica su número de reserva.
- En caso de no disponibilidades se ofrecerán alternativas.
- Se solicitarán disculpas en caso de no disponer de alternativas.

En el caso de no disponibilidad  
se ofrecerán alternativas

## 2.2 Gestión de las visitas

- Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo. Como buenos conocedores del lugar, se orienta al visitante, asesorándole y facilitándole material informativo, horarios de transporte, lugares de interés, etc, para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y con una cuidada presentación para que el visitante mismo pueda consultarlo. En caso de no disponer de ese material informativo, y no poder generarlo de manera inmediata o en el plazo de conveniencia del visitante, al menos se indicará dónde se ubica la oficina de información turística y cómo llegar a ella.

### Atención a grupos de reserva

- Previo a la llegada del grupo el responsable interno del mismo verificará los espacios previstos para asegurar el correcto montaje y disposición de los elementos previstos para la visita. Si el personal interno debe colocar algún tipo de soporte documental o debe poner en marcha audiovisuales o similares, se verificará que se encuentra en buen estado y colocado en la ubicación determinada
- El responsable del grupo se personará en la recepción en el momento previsto para la llegada del grupo.
- El personal puede explicar la documentación complementaria que se dispone sobre el Espacio Natural.

Se orienta al visitante,  
asesorándole y facilitándole  
material informativo, horarios de  
transporte, lugares de interés, etc.

- No se proporcionarán datos específicos de los clientes (o visitantes si se dispusiera de ellos) a terceras personas. Cualquier esfuerzo sospechoso para recabar información de personas será comunicado inmediatamente al servicio de seguridad del Espacio Natural.

### **Gestión de Visitas Guiadas**

- Se respetan escrupulosamente los horarios de inicio de visitas programadas y de grupo.
- El guía se persona en el punto de encuentro con anterioridad suficiente (mínimo 5 minutos) a la hora de inicio.
- Si por cualquier motivo se tuviera que retrasar el inicio de la visita, se darán las oportunas explicaciones estableciendo una nueva hora de inicio. En caso de esperas se deberá facilitar a los clientes un espacio de espera.
- Con carácter previo al inicio del recorrido, el guía explicará el contenido temático de la visita, recorrido, duración, paradas previstas, etc., especificando la sistemática de la misma.
- El guía invita sutilmente a los miembros del grupo a participar en la visita, despertando las dudas y curiosidad sobre aquello que está explicando y fomentando él mismo el diálogo para que los componentes del grupo participen de las explicaciones. Intenta incorporar información anecdótica que despierte y mantenga el interés.

Se respetan escrupulosamente los horarios de inicio de visitas programadas y de grupo

- El guía escucha atentamente, sin interrupciones, manteniendo el contacto visual con sus interlocutores. Manifiesta interés y comprensión ante los problemas o peticiones del grupo, resolviendo con diligencia sus dudas o problemática.
- El guía procurará dirigir la mirada de forma aleatoria entre los miembros del grupo, evitando fijar la vista siempre en la misma persona. Evita la exageración en los gestos y utiliza una sonrisa intensa que transmita confianza. Mantiene una distancia con respecto al grupo adecuada y en lo posible se sitúa a la cabeza del grupo.
- El guía adapta el contenido y la forma del mensaje al público objetivo que conforma el grupo, de manera que es capaz de explicar de forma más didáctica, sencilla o técnica en función de la tipología, características y expectativas de las personas.

El guía escucha atentamente,  
sin interrupciones, manteniendo  
el contacto visual con sus  
interlocutores

### 2.3 Empresas propias, concesionarias o subcontratadas (que incluyen actividades de riesgo)

- El responsable verifica que todas las empresas o servicios gestionados directamente por el Espacio Natural, subcontratadas o en concesión que tienen presencia física en el mismo, que disponen de actividades de riesgo, pertenezcan o no a sectores con manuales propios, cumplen sistemáticamente con los siguientes requisitos:
  - El personal informa de los riesgos que comporta la actividad. Igualmente se informa, y verifica la comprensión, de las normas de seguridad obligatorias y las aconsejables.
  - El personal verifica que el cliente cumple durante la actividad con las normas de seguridad.
  - En caso de detectarse algún incumplimiento de las normativas de seguridad se intervendrá inmediatamente. En caso de no poder intervenir inmediatamente se notificará con la máxima prioridad a los servicios de rescate y seguridad.
  - En los casos en que se requiere una habilitación el personal la requiere sistemáticamente no facilitando la actividad a quien no la posea.
  - Se controla sistemáticamente los horarios previstos de finalización de la actividad.
  - Se verifican regularmente el estado y mantenimiento de los elementos y equipos estáticos de las actividades (cuerdas; etc.). Esta inspección se centra específicamente en los puntos de seguridad.

Se informa a los visitantes  
de los posibles riesgos

## 2.4 Ventas: libros; reproducciones; postales; posters; artesanía; etc

- El responsable interno verifica regularmente que los paneles y material informativo sobre los productos puestos a la venta están con la información actualizada y en buen estado de conservación.
- Se conoce exhaustivamente los productos y servicios puestos a la venta en el Centro. Se puede proporcionar información completa sobre los mismos y en concreto de las características, centros de producción, horarios, transporte, otros puntos de venta, etc.
- Se verifica regularmente que los productos en exposición están en buen estado y que se mantiene el stock previsto.

Se verifica que los productos en exposición están en perfecto estado

## 2.5 Facturación de las ventas, programas específicos, y visitas guiadas

- El personal puede informar al visitante, de los cargos imputados y el importe global de la factura.
- En el supuesto de que el visitante encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades.,
- En el caso de pagos en efectivo se verificará el cambio.
- En el caso de pagos con tarjetas de crédito se verifica que se ha firmado la copia del cargo.
- Se verifica que se firma la aceptación de la factura en caso de cobros diferidos. En este caso cuando se envíe la factura se remitirán las copias de los comprobantes de los cargos a cuenta.
- Se despide al visitantes con una sonrisa, agradeciéndole su el uso de los servicios y deseándole un agradable estancia. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la satisfacción del visitante y se le invita a cumplimentar las encuestas de satisfacción.

Se despide al visitante con una sonrisa, agradeciéndole el uso de los servicios y deseándole una agradable estancia

## 2.6. Limpieza

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los visitantes. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que el Espacio Natural permanece cerrado al público. En las limpiezas de mantenimiento que se realizan durante los horarios de apertura se tendrá especial cuidado en evitar ruidos y molestias excesivas a los visitantes.

### **Limpieza de Mantenimiento durante los horarios de apertura de los centros.**

- Las limpiezas de mantenimiento se realizarán en las horas programadas.
- No se usará el teléfono, u otros equipamientos de las zonas de visitantes salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal saluda (Buenos días, Buenas Tardes,...) a los visitantes con los que se cruza. A nivel general se debe saludar a los visitantes siempre que se entre en un ascensor o en aquellos espacios donde la proximidad es evidente.
- El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro aceptable intentando evitar el uso de los equipos de limpieza durante los horarios de apertura.

En las limpiezas de mantenimiento se evitarán ruidos y molestias a los visitantes



- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales de los visitantes se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de visitantes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay visitantes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los visitantes. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso

Si se encuentran efectos  
de visitantes se entregarán  
a los responsables

## 2.7 Mantenimiento

- El responsable asigna las tareas de mantenimiento en los momentos en que causa menores prejuicios a los visitantes. Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los períodos en que los servicios del Espacio Natural permanecen cerrados al público. En las intervenciones de mantenimiento que se realizan durante los horarios de apertura se tendrá especial cuidado en evitar ruidos y molestias excesivas a los visitantes.
- Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería. El personal confirma inmediatamente la recepción de los partes, el plazo previsto para la verificación y, una vez solucionada, la finalización de la misma. Esta actuación es indispensable para poder comunicar al visitante la situación de la avería.
- En el caso de que la avería inutilice equipos de información esta se señalará indicando la alternativa prevista.
- El personal se asegurará que las intervenciones de mantenimiento que se encuentran en cualquier zona destinada a los visitantes se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- El personal se asegurará antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, que no se encuentran personas ajenas al servicio de mantenimiento en la zona de afectación.

El responsable asigna las tareas de mantenimiento en los momentos en que causa menores prejuicios a los visitantes

- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay visitantes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- El personal se asegurará que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, herramientas, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los visitantes. A su vez, se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso.

#### **Mantenimiento de Espacios de Educación Ambiental, Audiovisuales, etc. (Horarios de apertura)**

- La verificación de la avería en zonas de usuarios (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata (máximo 10 minutos) tras la recepción del comunicado.
- En el caso de las averías de las salas o espacios de uso de los visitantes (como por ejemplo lavabos) que acogen actos, el servicio de mantenimiento informará al responsable del grupo del momento y duración prevista para la intervención.

El personal se asegurará que las intervenciones de mantenimiento se encuentran debidamente señalizadas y balizadas

- Si la reparación es rápida se informará al responsable del grupo del tiempo de espera con el fin de obtener la conformidad. En caso de que el visitante así lo solicite, se facilitará el reajuste de los horarios previstos para facilitar la intervención.
- En casos de reajustes por motivos de averías el responsable interno deberá garantizar que los servicios afectados se reajustan con diligencia.
- Si la avería afecta a los equipos y si la sustitución del elemento averiado es más rápida que la reparación, se procederá al cambio del equipo previa autorización del responsable del grupo.
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se ofrecerán alternativas válidas.
- En los casos en que la propia avería o la reparación de esta inutilice el espacio, se informará al responsable interno para que se proceda a reubicar el acto en otro espacio intentando que esta modificación afecte lo mínimo al desarrollo del acto.
- En caso de intervención se verifica la limpieza de la zona de afectada realizándolo de manera personal o comunicándolo al servicio de limpieza.

#### **Mantenimiento forestal.**

- En el caso de tener que utilizar maquinaria pesada móvil en las labores de mantenimiento se verificará que no existen usuarios en el recorrido previsto. Esta precaución se tomará en todos los casos y horarios (con y sin frecuentación elevada) en que se utilicen estos equipos.

Se verifica el nivel de limpieza de las zonas donde se han realizado tareas de mantenimiento

- El personal se asegurará que las intervenciones de mantenimiento que se encuentran en cualquier zona destinada a los usuarios se encuentran debidamente señalizadas y balizadas. Igualmente se aseguran de que en caso de interrumpir senderos, caminos o pistas, se indican con la suficiente antelación las alternativas.
- El personal se asegurará antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, que no se encuentran personas ajenas al servicio de mantenimiento en la zona de afectación.
- El personal se asegurará que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, herramientas, etc.) así como los residuos forestales (troncos, ramaje, etc.), no suponen un riesgo para los usuarios. A su vez, se evitará situar los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso

Se indican alternativas cuando las tareas de mantenimiento interrumpen senderos, caminos o pistas



CULTURA DEL DETALLE