



Instrucción 3/2022, de la Dirección Gerencia del Consorcio Parque de las Ciencias, por la que se regula la comunicación entre el personal del Consorcio y las empresas de Servicios de Taquilla-Tienda-Reservas y Atención al Público

1) Comunicación del personal del Consorcio con la empresa de Servicios de Taquilla-Tienda-Reservas

La empresa adjudicataria designará una persona encargada de la coordinación del servicio (en adelante Coordinación de la Empresa).

Por parte del Consorcio, la coordinación del servicio recaerá en la Coordinación de Gestión Administrativa o cargo que lo sustituya.

Comunicaciones del personal del Consorcio a la empresa del servicio

La Coordinación de la Empresa suministrará a la Coordinación de Gestión Administrativa, además de la propia de la coordinación, aquellas direcciones de correo electrónico que considere que deben servir de comunicación alternativa para el mejor desarrollo del servicio.

Como norma general, todos los comunicados se realizarán por correo electrónico y se dirigirán a la Coordinación de la Empresa y a las direcciones de comunicación alternativa, añadiendo en copia (CC) a la Coordinación de Gestión Administrativa. Para los asuntos relacionados con las reservas se añadirá también en copia (CC) la dirección genérica reservas@parqueciencias.com.

El Consorcio dispondrá de los medios tecnológicos necesarios para recabar información o aclarar dudas acerca del servicio o de alguna reserva. En caso de que no fuera posible o en aquellos asuntos de especial urgencia que requieran un contacto inmediato, se acudirá a la Coordinación de la Empresa o persona que la misma designe para tales efectos, informando de las conclusiones de dicha consulta urgente por correo electrónico a la Coordinación de la Empresa y a las direcciones de comunicación alternativa, añadiendo en copia (CC) a la Coordinación de Gestión Administrativa.

Comunicación de la empresa del servicio hacia el Consorcio

Todos los comunicados con asuntos genéricos relacionados con el servicio se realizarán por correo electrónico dirigido a la Coordinación de Gestión Administrativa y a la persona responsable de la actividad, reserva o visita. Para los asuntos relacionados con reservas de grupos se añadirá también en copia (CC) la dirección genérica educación@parqueciencias.com.

Si fuera un asunto urgente, espontáneo o que requiriese una respuesta inmediata, la Coordinación de la Empresa o persona que esta designe, contactará con la persona responsable de la actividad, reserva o visita para solucionar dicho asunto. Informando por correo electrónico posterior dirigido a la Coordinación de Gestión Administrativa y a la persona responsable de la actividad, reserva o visita con copia (CC) a la Coordinación de la Empresa. Para los asuntos relacionados con las reservas se añadirá también en copia (CC) la dirección genérica educación@parqueciencias.com.



2) Comunicación del personal del Consorcio con la empresa de Servicios de Atención al público

La empresa adjudicataria designará una persona responsable del servicio (en adelante Responsable de la Empresa) y un número de coordinadores (Coordinadores de la Empresa) que vendrán determinados en el Pliego de Prescripciones Técnicas de la licitación correspondiente a dicho servicio.

Por parte del Consorcio, la coordinación del servicio recaerá en la Coordinación de Atención al Público o cargo que lo sustituya.

Comunicaciones del personal del Consorcio a la empresa del servicio

Todos los comunicados destinados al servicio de atención al público se harán por correo electrónico dirigidos al Responsable de la Empresa, añadiendo en copia (CC) a la Coordinación de Atención al Público y a los Coordinadores de la Empresa.

Aquellas comunicaciones que deriven un pago que el Consorcio tenga que realizar a posteriori a la empresa adjudicataria del servicio, requerirán la aprobación previa por correo electrónico de la Coordinación de Atención al Público, tras la cual, se actuará de modo general con el envío de correo electrónico dirigidos al Responsable de la Empresa, añadiendo en copia (CC) a la Coordinación de Atención al Público y a los Coordinadores de la Empresa.

Los servicios susceptibles de aprobación previa son, sin ánimo de exhaustividad: Horas de trabajo adicionales excluidas las derivadas de las reservas de grupo, reservas de grupo que no tengan asignadas horario o tarifa estándar, visitas guiadas sin coste, taller didáctico sin coste, otras solicitudes que impliquen servicios extraordinarios del personal de atención al público y cuyo coste no esté imputado en dicha solicitud, salidas del museo del personal de atención al público para realizar actividades relacionadas con su desempeño, ...

En aquellos asuntos de especial urgencia que requieran un contacto inmediato, se acudirá al Responsable de la Empresa y/o a los Coordinadores de la Empresa para resolverlo. Informando de las conclusiones de dicha consulta urgente por correo electrónico dirigidos al Responsable de la Empresa, añadiendo en copia (CC) a la Coordinación de Atención al Público y a los Coordinadores de la Empresa.

Comunicación de la empresa del servicio hacia el Consorcio

Todos los comunicados se enviarán por parte del Responsable de la Empresa o quien el designe, a la persona responsable de la actividad, reserva o visita por parte del Consorcio, añadiendo en copia (CC) a la Coordinación de Atención al Público, al Responsable de la Empresa y a los Coordinadores de la Empresa.

Granada, a la fecha de firma.

Luis Alcalá Martínez
Director Gerente