



Instrucción 12/2025 de la Dirección Gerencia del Consorcio Parque de las Ciencias, por la que se crea la Mesa de Trabajo de Atención al Público.

El Consorcio «Parque de las Ciencias» de Granada se configura como el primer centro interactivo de ciencia y museo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, cuyos objetivos principales se centran en la promoción de la divulgación científica; el fomento de la cultura científica, tecnológica, sanitaria y ambiental; la potenciación del desarrollo de la didáctica de la ciencia; el mantenimiento de un intercambio permanente con centros análogos; y la contribución a la formación integral y continuada del alumnado, profesorado, otros profesionales de centros docentes y la ciudadanía en el ámbito de la ciencia, así como a la promoción de la actividad socioeconómica y la innovación en su entorno.

Una atención al público de excelencia es un pilar fundamental para la consecución de estos fines y para garantizar una experiencia positiva y enriquecedora a todos nuestros visitantes.

La presente instrucción tiene como objetivo establecer la creación y el funcionamiento de la **Mesa de Trabajo de Atención al Público** (en adelante, MESATEN) en el Parque de las Ciencias.

Esta iniciativa nace de la necesidad de establecer un foro específico para analizar, parametrizar y dar una respuesta unificada y de calidad a las incidencias, sugerencias y consultas que se producen en la interacción diaria con el público. Con ello se persigue no solo la resolución de casos puntuales, sino también la identificación de patrones recurrentes, la optimización de los protocolos de actuación vigentes y la proposición de nuevas estrategias para la mejora proactiva de la experiencia del visitante y la calidad del servicio.

Primera. Objetivo de la Mesa de Trabajo de Atención al Público

El objetivo principal de MESATEN es supervisar y mejorar de forma continua la calidad de la atención ofrecida a los usuarios y visitantes del museo. Esto abarca las siguientes tareas específicas:

- **Análisis y Parametrización de Incidencias:** Recopilar, analizar y categorizar las incidencias, quejas y sugerencias recibidas del público para identificar sus causas raíz.
- **Unificación de Criterios:** Establecer y documentar protocolos de respuesta únicos y estandarizados para cada tipo de incidencia o consulta, asegurando una comunicación coherente y homogénea en todos los canales de atención.
- **Propuesta de Mejoras:** Elevar a la Dirección Gerencia propuestas para la creación o modificación de normativas internas, procedimientos de servicio e instrumentos de gestión que incidan en la atención al público.
- **Formación y Capacitación:** Detectar necesidades formativas en el personal de atención al público (tanto propio como externo) y proponer acciones de capacitación para mejorar sus habilidades y conocimiento de los protocolos.



- **Análisis de la Satisfacción del Visitante:** Evaluar los datos de encuestas de satisfacción y otros indicadores de experiencia del visitante para orientar la toma de decisiones estratégicas.
- **Supervisión de Herramientas Tecnológicas de Interacción:** Evaluar y proponer mejoras en las herramientas tecnológicas de interacción con el público, tales como el sistema de venta de entradas, la página web, las aplicaciones móviles y los puntos de información digital, para garantizar que sean intuitivos, eficientes y accesibles.
- **Garantía de Accesibilidad Universal:** Velar por la mejora continua de la accesibilidad universal en todos los puntos de contacto con el visitante, proponiendo acciones para eliminar barreras físicas, sensoriales y cognitivas, en cumplimiento de la normativa vigente y como seña de identidad del Consorcio.
- **Coordinación de la Comunicación Operativa al Visitante:** Coordinar y unificar los mensajes sobre aspectos operativos que afecten al visitante (cambios de horario, cierre de salas, incidencias), asegurando que la información se difunda de manera clara, coherente y puntual a través de todos los canales (personal de sala, taquillas, web, redes sociales).
- **Elaboración de Informes Periódicos:** Elaborar informes periódicos de seguimiento (trimestrales o semestrales) para la Dirección Gerencia que sintetizen las principales incidencias, los avances en la implementación de protocolos, los resultados de las encuestas de satisfacción y las propuestas de mejora estratégicas.

Segunda. Reuniones

MESATEN se reunirá con una periodicidad quincenal, los martes a las 13:00 horas. La duración máxima de cada reunión será de 60 minutos. Con aviso previo, se podrá modificar la fecha y hora de la reunión si los asuntos a tratar así lo requieren.

Tercera. Participantes

Formará parte de MESATEN el siguiente personal del Consorcio:

- La persona titular de la Dirección Gerencia o persona en quien delegue.
- La persona titular de la Vicedirección o denominación equivalente que pueda llegar a darse.
- La persona titular de la Jefatura de Servicio de Administración y Personas o denominación equivalente.
- La persona titular de la Jefatura de Servicio de Presupuestos y Gestión Económica o denominación equivalente.
- La persona titular de la Jefatura de Sección de Atención al Usuario o denominación equivalente.
- La persona titular de la Jefatura de Sección de Gestión Administrativa o denominación equivalente.



A instancia de la Mesa, y cuando los asuntos a tratar lo aconsejen, se podrá invitar a participar en las reuniones a personal de las empresas que prestan el servicio de taquilla, gestión de reservas y atención al público, así como a otro personal del Consorcio cuya área de responsabilidad esté relacionada con los temas a discutir.

Cuarta. Orden del día

Cada reunión contará con un orden del día que incluirá, como mínimo:

- Revisión y seguimiento de los acuerdos de la reunión anterior.
- Análisis de las incidencias más relevantes ocurridas desde la última reunión.
- Discusión y aprobación de propuestas de protocolos de respuesta.
- Evaluación de informes o datos sobre la satisfacción del visitante.
- Planificación de acciones de mejora o formación.

El orden del día será confeccionado por la Jefatura de Sección de Atención al Usuario, a la que los demás miembros de la mesa podrán remitir propuestas de temas por correo electrónico con una antelación mínima de 48 horas hábiles.

Quinta. Responsabilidades

- **Coordinación de la Mesa (Jefatura de Sección de Atención al Usuario):**
 - Convocar las reuniones y preparar y distribuir el orden del día.
 - Moderar las reuniones, asegurando que sean productivas y se centren en los objetivos.
 - Levantar acta de los temas tratados, los acuerdos alcanzados y las tareas asignadas.
 - Comunicar el resumen de los acuerdos a todos los participantes y elevarlo a la Dirección Gerencia para su conocimiento.
- **Participantes:**
 - Asistir puntualmente a las reuniones.
 - Enviar propuestas de temas para el orden del día.
 - Participar activamente, aportando información y soluciones desde su área de competencia.
 - Asegurar la implementación de los acuerdos y protocolos en sus respectivos equipos y áreas de responsabilidad.

Sexta. Seguimiento

El seguimiento de los acuerdos y tareas asignadas se realizará en la siguiente reunión de MESATEN, dedicando un punto específico en el orden del día para revisar el estado de cada acción.



PARQUE de las CIENCIAS
ANDALUCÍA - GRANADA

Séptima. Revisión de la Instrucción

La Dirección Gerencia podrá revisar la presente instrucción y el funcionamiento de MESATEN cuando lo considere oportuno para asegurar su continua eficacia y adecuación a las necesidades del Consorcio.

Alfonso Peres Osia
Director Gerente