Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Europa invierte en las zonas rurales

Unión Europea
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

NET672489: CONTRATO PARA LA ELABORACIÓN DE CONTENIDOS DEL "MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL VISITANTE" PARA 32 ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INDICE

1. ANTECEDENTES....3
2. OBJETO....3
4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A EJECUTAR....4
3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES....10
ANEXO I....12
DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES....12
DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES....13
ANEXO II....15
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS DE RECEPCIÓN DE LOS ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA....15

1. ANTECEDENTES

Esta contratación se enmarca en el desarrollo de las actuaciones del expediente "Apoyo técnico al desarrollo de publicaciones de uso público en la red Natura 2000", encargo que realiza la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible a la Agencia de Medio Ambiente y Agua para su realización.

Bajo este expediente se plantean una serie de directrices sobre comunicación y promoción que confluyen en un programa básico de publicaciones, el cual garantizará una información completa sobre el uso público en los espacios naturales andaluces y facilitará la transferencia de conocimiento sobre esta red de espacios en su totalidad y de manera homogénea.

Entre las publicaciones a desarrollar se encuentra el "Manual para la atención al visitante" objeto de esta contratación, adscrito al Servicios de información al visitante en los espacios naturales de Andalucía.

2. OBJETO

La finalidad de este trabajo es la de mejorar la atención al visitante que se presta desde los equipamientos de recepción de los espacios naturales, constituyendo un instrumento de trabajo fundamental para el conjunto de los servicios de Uso Público de dichos espacios y como herramienta para la formación de los trabajadores vinculados a la información y atención al visitante.

En consecuencia el presente pliego tiene por objeto definir las prescripciones técnicas que regirán al CONTRATO PARA LA ELABORACIÓN DE CONTENIDOS DEL "MANUAL PARA LA ATENCIÓN AL VISITANTE" PARA 32 ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA.

3. LUGAR DE EJECUCIÓN

El ámbito de actuación afecta a 32 espacios naturales protegidos de Andalucía incluidos en la Red Natura 2000 como Parques Naturales, Espacios naturales, Parajes naturales, Reservas naturales, Paisaje Protegido o Parque Periurbano que prestan servicios en equipamientos de recepción y acogida.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A EJECUTAR.

Se elaborará un "Manual para la atención al visitante" para 32 espacios naturales de la Red Natura 2000, a fin de mejorar la atención al visitante que se presta desde los equipamientos de recepción de dichos espacios.

Este Manual deberá ser un documento sintético, intuitivo y didáctico, de modo que garantice su facilidad de uso. Deberá dar a conocer el espacio natural, adaptando, abreviadamente, la información incluida en las diferentes herramientas de planificación, ordenación y gestión correspondiente al espacio natural (PORN, PRUG y Programa de Uso Público si lo hubiera), así como la existente en el portal web de la Ventana del Visitante de los Espacios Naturales de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, destinada a ofrecer información cartográfica de los espacios naturales, equipamientos de uso público, itinerarios, publicaciones, material de divulgación, etc., orientados al mejor conocimiento y planificación de la visita a los espacios naturales de Andalucía.

Además, el Manual de atención al visitante deberá contemplar la información básica relativa al patrimonio natural y cultural, información turística, municipios, etc., obtenida de las guías oficiales de los espacios naturales.

Por último, se ha de tener en cuenta que AMAYA dispone, para ciertos espacios naturales, de información básica de partida para la generación de estos contenidos, que será puestos a disposición de la entidad adjudicataria.

Todo este compendio de contenidos relativos al espacio natural ha de comprender la información necesaria que debe conocer toda aquella persona que atiende al público, independientemente del tipo de servicio que preste. Esta información debe presentarse en el documento de manera sencilla y clara, igualmente su estructura y formato ha de ser dinámico y propiciar, además de su uso, la actualización de los contenidos. El formato será digital y fácilmente actualizable y con un alto grado de usabilidad.

El "Manual para la atención al visitante" deberá además incorporar los aspectos recogidos en el *Protocolo de actuación del servicio de información de los equipamientos de recepción de los Espacios Naturales de Andalucía* (Anexo II del PPT.) y el documento de *"Buenas prácticas para el servicio de información"* elaborado por la Agencia de Medio Ambiente y Agua, orientado a la

homogeneización del servicio prestado por el personal informador de los equipamientos de recepción e información de los espacios naturales de Andalucía. Previamente a su inclusión como parte del propio "Manual para la atención al visitante" se deberá revisar y mejorar sus contenidos, e integrarlos una vez aprobados por la dirección de los trabajos en el propio manual.

El "Manual para la atención al visitante" también deberá incluir un **Protocolo para la actualización de sus contenidos**, con especial interés para aquella información práctica que fácilmente queda desactualizada. El objetivo de este documento es el de recoger aquellos aspectos necesarios que indiquen de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas necesarias para realizar la actualización de la información que contiene cada Manual. Se han de identificar y priorizar los contenidos e informaciones imprescindibles de ser actualizadas y proponer frecuencias progresivas o escalonadas de acuerdo a su naturaleza para el resto de contenidos.

Para ello, se ha de especificar cómo se realizarán todos los procesos de actualización. Cada Manual deberá recoger instrucciones o metodología de como realizar el proceso de actualización, contenidos a actualizar (se destacarán aquellos definidos como prioritarios), seguimiento obligatorio y recomendado de actualización, frecuencia de revisiones, fuentes de consulta para la actualización, referencias, etc. Además se aportará un calendario global de tareas y trabajos a realizar para la actualización de contenidos para cada Manual

En base a todas estas especificaciones técnicas el "Manual para la atención al visitante" deberá contemplar al menos los siguientes **contenidos mínimos:**

PARTE I. INFORMACIÓN PARA EL VISITANTE DEL ESPACIO NATURAL

1. Conceptos básicos de la comunicación en procesos informativos e interpretativos

1.1. El uso público en los Espacios Naturales Protegidos. Gestión del uso público (Estrategia de Acción)

1.2. El público del espacio natural (diferenciación por tipología de usuarios: turista, deportista, escolar, general,...).

1.3. Pautas generales para la atención al público y estrategias básicas para la comunicación.

- Información e interpretación.
- El mensaje interpretativo
- Comunicación accesible para personas con diversidad funcional.

- Recogida de datos: Metodología e importancia para las herramientas de planificación.

1.4. Protocolo de actuación del servicio de información de los equipamientos de recepción de los Espacios Naturales de Andalucía"

1.5 Buenas prácticas para el servicio de información

2. Contenidos informativos del Espacio Natural

2.1. Caracterización general.

2.2. Aspectos básicos de la declaración del espacio natural.

2.3. Figuras de protección del espacio natural y su entorno, incluyendo los reconocimientos internacionales (Red Natura 2000, Reserva de la Biosfera, Geoparque, Patrimonio de la Humanidad, ZEPIM, Ramsar, etc.).

2.4. Normativa básica del espacio natural.

2.5. Reconocimientos internacionales.

2.6. Propiedad del terreno (% superficie de terreno público y privado del Espacio Natural Protegido).

2.7. Clima.

2.8. Geodiversidad (georrecursos, geomorfología, conservación, geoturismo...).

2.9 Hidrología.

2.10. Historia.

2.11. Biodiversidad:

- Unidades ambientales y ecosistemas.
- Especies endémicas, adaptaciones o estrategias de supervivencia representativas,..
- Actuaciones de investigación y gestión (Programas de Gestión-Conservación más importantes).
- Flora: especies singulares, riqueza de especies, conservación de la flora en el espacio ,...
- Fauna del espacio natural (especies singulares y especies abundantes, amenazadas,..).
- Importancia para aspectos de la fenología de algunas especies:migraciones, reproducción.
- Amenazas (cambio climático, especies introducidas de fauna y flora, contaminación, explotación de recursos naturales, infraestructuras de comunicación, etc.).

2.12. Aprovechamientos del espacio natural (tradicionales y otros aprovechamientos actuales).

2.13. La población del espacio natural (Patrimonio inmaterial, poblados, asentamientos,...).

2.14. Accesos al espacio natural (Cómo llegar, principales medios de transporte, incidencias en infraestructuras o equipamientos de uso público,...).

2.15. Instrumentos de gestión y planificación del espacio natural según proceda en cada caso:

Planes de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN), los Planes Rectores de Uso y Gestión (PRUG), Planes de Gestión, Plan de Desarrollo Sostenible, Programa de Uso Público, Dinamización socioeconómica (Carta Europea de Turismo Sostenible, Marca Parque Natural, ,etc.).

2.16. El uso público en el espacio natural: la red de equipamientos y servicios para el público visitante, rutas guiadas, recomendaciones para la visita (promoción de lugares y

actividades en función de la temporalidad estacional), la plataforma *Reserva Tú Visita,* permisos y reservas para la visita en zonas restringidas,....

2.17. Oferta de actividades complementaria recreativas y de ocio ofertadas por Administraciones locales, Junta de Andalucía o administración ambiental nacional que se encuentre en el ámbito del espacio natural: red de vías pecuarias transitables (conexiones con Corredores Verdes y Puertas Verdes), Vías Verdes , rutas de senderos señalizados, carriles de cicloturismo habilitados, rutas ecuestres, equipamientos y servicios destinados a actividades recreativas, turismo activo, educativas en la naturaleza, ... Así como de aquella información turística relevante.

2.18. Accesibilidad.

2.19. Educación Ambiental: Programas de Educación Ambiental y Equipamientos de Educación Ambiental.

2.20. Comunicación y divulgación del espacio natural:

- Webs, redes sociales, videos promocionales, blogs,....
- Materiales divulgativos gratuitos o editados por la administración ambiental o cualquier otra entidad pública o privada (autorizada).
- Publicaciones.

2.21 Servicios complementarios para la visita (alojamientos, restauración, farmacias, gasolineras, centro médicos, talleres, ...).

3. Información del territorio de influencia o comarcal

3.1 Datos básicos: Municipios que integran el espacio natural o del área de influencia o comarcal, extensión, localización, número de habitantes, breve referencia histórica..

3.2. Elementos comunes al territorio; otros hechos históricos, personajes relevantes, eventos, fiestas tradicionales, patrimonio inmaterial.

3.3. Usos del suelo y aprovechamientos económicos.

3.4. Otros equipamientos de uso público, turísticos y culturales de relevancia no incluidos en el espacio natural.

Anexo

- Resumen datos y estadísticas de interés del espacio natural.
- Inventarios de recursos patrimoniales:
- Biodiversidad
- Recursos geológicos de interés, LIGS si es el caso.
- Recursos culturales
- Direcciones de interés.
- Listado de la normativa sectorial de aplicación al espacio natural.
- Horarios de apertura
- Calendario de riesgos naturales (aludes, avalanchas, inundaciones, incendios,...)

- Prevención de riegos e incidencias (cierre de equipamientos, obras, previsión de riesgos climatológicos (temporal, nevadas, lluvias,...), riesgos naturales (aludes, desprendimientos, incendios,...), etc.) .

Cómo orientación para la propuesta de contenidos puede consultarse el actual *Manual para la Atención de visitantes en el Espacio Natural Doñana (*solo tomar como referencia en lo que se refiere al nivel de informadores de equipamientos de recepción o nivel medio). Este Manual esta disponible en este **enlace**. También puede introducir en el navegador la siguiente URL:

http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/portalweb/menuitem.7e1cf46ddf59bb227a9ebe205510e1ca/?vgnextoid=bf3f10c2953f6310VgnVCM2000000624e50aRCRD&vgnextchannel=05e4ee9b421f4310VgnVCM2000000624e50aRCRD&vgnextfmt=portalwebTipoInfo

PARTE II. PROTOCOLO PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL VISITANTE

Entregables

Una vez dada la orden de inicio, la Dirección de los trabajos analizará con la entidad adjudicataria la propuesta de contenidos del Manual incluida en su oferta, y en un plazo no superior a 30 días o aquel plazo inferior que haya ofertado, el adjudicatario presentará según las indicaciones recibidas por parte de la Dirección de los trabajos, un plan de trabajo para la ejecución completa del contrato y una propuesta maestra de contenidos pormenorizados y diseño del manual que servirá de documento base para el resto de espacios naturales. Una vez aprobados dichos documentos, se comenzará con la redacción de los manuales de cada espacio, que se deberán ir entregando a medida que se vayan finalizando.

Cada "Manual para la atención al visitante" se deberá entregar en un formato digital fácilmente actualizable y con un alto grado de usabilidad. Además de adjuntar en cada caso todos aquellos archivos que lo conforman en formatos asimilables a: archivos de texto en formato odt , archivos de imagen en formatos TIFF o JPG con resolución mín de 300 ppp tamaño impresión, y en el caso de gráficos/ilustraciones se requiere formato vectorial (ai. illustrator) o eps, documentos finales PDF enriquecido, etc. A este material se deberá adjuntar su correspondiente autoría, así como la cesión de uso y reproducción de todo el contenido y material gráfico en cada Manual.

4. FACTURACIÓN.

La Agencia de Medio Ambiente y Aguas realizará el pago por el importe de los trabajos realizados según facturas emitidas por el adjudicatario. Se facturará en función de los trabajos ejecutados parcialmente tal y como se indica a continuación, no pudiendo superar la emisión de factura alguna fuera del periodo establecido para la ejecución del presente contrato:

1º Factura: se facturará el importe adjudicado a la aprobación de los documentos: Plan trabajo para la ejecución del contrato y propuesta maestra de contenidos pormenorizados y diseño del manual

2º Factura: se facturará un 25% del importe adjudicado por el concepto "Redacción de Manual para la atención al visitante" a la entrega y aprobación de "Manual para al atención del visitante según formato indicado en el presente PPT para 8 espacios naturales (8/32).

3º Factura: se facturará un 25% del importe adjudicado por el concepto "Redacción de Manual para la atención al visitante" a la entrega y aprobación del "Manual para al atención del visitante" según formato indicado en el presente PPT para 8 espacios naturales (16/32).

4º Factura: se facturará un 25% del importe adjudicado por el concepto "Redacción de Manual para la atención al visitante" a la entrega y aprobación del "Manual para al atención del visitante" según formato indicado en el presente PPT para 8 espacios naturales (24/32).

5º Factura: se facturará un 25% del importe adjudicado por el concepto "Redacción de Manual para la atención al visitante" a la entrega y aprobación del "Manual para al atención del visitante" según formato indicado en el presente PPT para 8 espacios naturales (32/32).

Las facturas habrán de ajustarse a lo establecido en el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación. Los datos del destinatario de las operaciones previstos en el artículo 6.1 del citado Reglamento son los siguientes:

Denominación social: Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía

- NIF: Q4100799H
- Domicilio: Calle Johan G. Gutenberg, 1
- 41092 Sevilla

3. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir los requisitos y obligaciones exigidos en materia de Seguridad y Salud Laboral establecidos en la normativa vigente de prevención de riesgos laborales, y en especial en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Antes del inicio de la actividad contratada, el contratista deberá acreditar a través de una declaración responsable (ver anexo I), el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Acreditación del modelo de organización de la prevención de riesgos laborales adoptado para el desarrollo de las actividades preventivas (constitución de Servicio de Prevención Propio, Ajeno, Mancomunado, etc).
- Evaluación de riesgos y planificación de actividades preventivas de la actividad contratada.
- Todos los trabajadores de la citada empresa así como los de sus subcontratas y trabajadores autónomos que vayan a trabajar en el centro de trabajo de La Agencia:
    - Se encuentran afiliados y dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, encontrándose la empresa al corriente en el pago de las cuotas empresariales de dichos trabajadores.
    - Disponen del correspondiente certificado de aptitud médica para su puesto trabajo a desarrollar en el centro de trabajo de la Agencia.
    - Han recibido información sobre los riesgos laborales y pautas de actuación en caso de emergencia del centro de trabajo de la Agencia en el que van a realizar su actividad.
    - Han recibido información de los riesgos y medidas de prevención inherentes a su puesto de trabajo.

- Disponen de la formación teórico-práctica específica del puesto de trabajo que van a desarrollar.
- Han recibido los EPIs (equipos de protección individual) correspondientes, conforme a lo previsto en el documento preventivo correspondiente (Plan de seguridad y salud, Evaluación de riesgos, etc), y han sido formados para su correcto uso y mantenimiento.
- En el caso de usar un equipo de trabajo, han recibido formación teórico-práctica para el manejo de dichos equipos y están autorizados por escrito para ello.

- Los equipos de trabajo que se vayan a utilizar en la ejecución de los trabajos disponen de marcado CE, declaración de conformidad o cumplen con las disposiciones mínimas de seguridad y salud para su utilización conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, se encuentran en perfecto estado, han pasado las revisiones correspondientes y disponen de manual de instrucciones en castellano.
- La empresa dispone de seguro de responsabilidad civil y la maquinaria o vehículos que circulen por carretera y estén matriculados cuentan con el seguro obligatorio, en vigor. En caso de accidente o incidente, la empresa adjudicataria deberá notificarlo inmediatamente a la Agencia a través del Responsable del contrato, remitiendo en el plazo máximo de 7 días el informe de investigación del accidente o incidente.

ANEXO I

DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D/Dª ....., con D.N.I. ....., en representación de la empresa ..... con C.I.F. ....., en calidad de ..... y disponiendo de poder legal para actuar como representante de la empresa, declara responsablemente que:

1. La empresa cumple en materia de prevención de riesgos laborales con la normativa vigente.

2. La empresa cuenta con un modelo de organización de la prevención de riesgos laborales adoptado para el desarrollo de las actividades preventivas (especificar modelo de organización):

   ☐ Servicio de prevención propio.

   ☐ Servicio de prevención ajeno.

   ☐ Servicio de prevención mancomunado.

3. Dispone de la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.

4. Todos los trabajadores de la citada empresa, así como los de sus subcontratas y trabajadores autónomos que vayan a trabajar para la ejecución de este contrato:

   - Se encuentran afiliados y dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social, encontrándose la empresa al corriente en el pago de las cuotas empresariales de dichos trabajadores.

   - Disponen del correspondiente certificado de aptitud médica para su puesto trabajo a desarrollar en el centro de trabajo de La Agencia.

   - Han recibido información sobre los riesgos laborales y pautas de actuación en caso de emergencia del centro de trabajo en el que van a realizar su actividad.

   - Han recibido información de los riesgos y medidas de prevención inherentes a su puesto de trabajo.

   - Disponen de la formación teórico-práctica específica del puesto de trabajo que van a desarrollar.

   - Han recibido los EPIs (equipos de protección individual) correspondientes, conforme a lo previsto en el documento preventivo correspondiente (Plan de seguridad y salud, Evaluación de riesgos, etc), y han sido formados para su correcto uso y mantenimiento.

   - En el caso de usar un equipo de trabajo, han recibido formación teórico-práctica para el manejo de dichos equipos y están autorizados por escrito para ello.

5. Los equipos de trabajo que se vayan a utilizar en la ejecución de este contrato, disponen de marcado CE, declaración de conformidad o cumplen con las disposiciones mínimas de seguridad y salud para su

utilización conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, se encuentran en perfecto estado, han pasado las revisiones correspondientes y disponen de manual de instrucciones en castellano.

6. La empresa dispone de seguro de responsabilidad civil, y la maquinaria o vehículos que circulen por carretera y estén matriculados cuentan con el seguro obligatorio, en vigor.

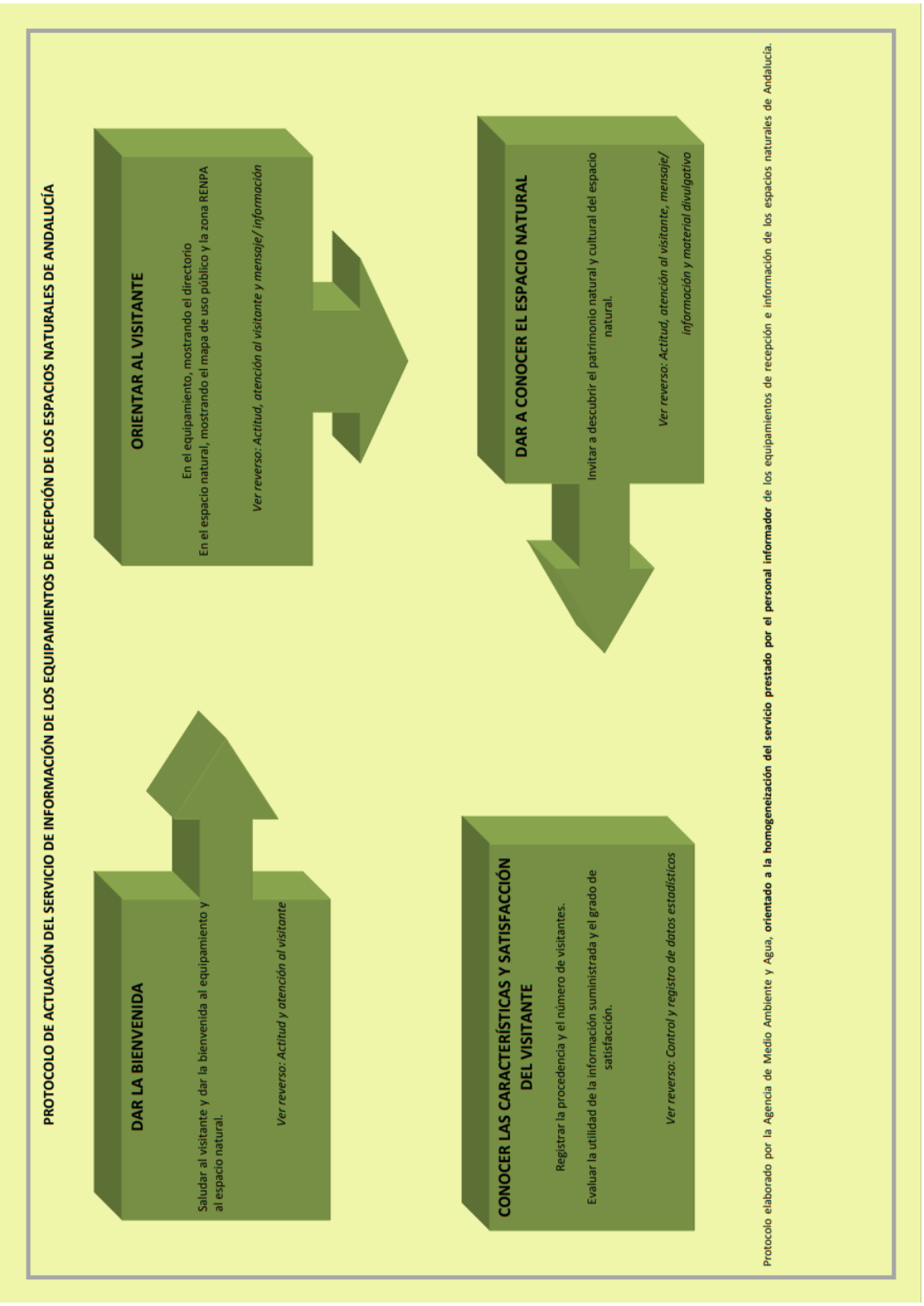
Asimismo, se compromete a actualizar toda la información cuando se produzcan cambios en las actividades contratadas u otros cambios que puedan ser relevantes a efectos preventivos .

En .....a.....de.....de.....

Fdo.:

ANEXO II

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS DE RECEPCIÓN DE LOS ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA


PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS DE RECEPCIÓN DE LOS ESPACIOS NATURALES DE ANDALUCÍA
DAR LA BIENVENIDA
Saludar al visitante y dar la bienvenida al equipamiento y al espacio natural.
Ver reverso: Actitud y atención al visitante
ORIENTAR AL VISITANTE
En el equipamiento, mostrando el directorio
En el espacio natural, mostrando el mapa de uso público y la zona RENPA
Ver reverso: Actitud, atención al visitante y mensaje/ información
DAR A CONOCER EL ESPACIO NATURAL
Invitar a descubrir el patrimonio natural y cultural del espacio natural.
Ver reverso: Actitud, atención al visitante, mensaje/ información y material divulgativo
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS Y SATISFACCIÓN DEL VISITANTE
Registrar la procedencia y el número de visitantes.
Evaluar la utilidad de la información suministrada y el grado de satisfacción.
Ver reverso: Control y registro de datos estadísticos
Protocolo elaborado por la Agencia de Medio Ambiente y Agua, orientado a la homogeneización del servicio prestado por el personal informador de los equipamientos de recepción e información de los espacios naturales de Andalucía.

RECOMENDACIONES Y PAUTAS PARA EL PERSONAL INFORMADOR

Actitud

Atender a todas las personas que visiten el equipamiento, anticipándose a ellas.
Ser amable en el trato con el visitante.
Mostrar empatía.
Mostrar entusiasmo en la realización del trabajo.
Acompañar la información con un lenguaje corporal adecuado, conviene levantarse y mirar a los ojos del visitante.

Mensaje/información

Información Básica

Saludar a todos los visitantes que lleguen al equipamiento.
Dar la bienvenida al equipamiento en el que se encuentran y al Espacio Natural en el que se ubica.
Dar tiempo para la reflexión o peticiones del visitante.
Orientar según las peticiones.
Si el visitante muestra interés en la visita al equipamiento: Mostrar en el Directorio, los distintos espacios funcionales con que cuenta, ofrecer la guía para la visita del equipamiento y la audioguía si se dispone de ella.
Si muestra interés en la visita al Espacio Natural: Mostrar el Mapa de Uso Público del Espacio Natural (debe estar situado en lugar visible en el mostrador), indicando los equipamientos complementarios y ofrecer los senderos autoguiados del Espacio Natural.
Si la visita al Espacio Natural es de varios días de duración: Ofrecer la Guía Completa para la visita al Espacio Natural e Informar sobre restaurantes y alojamientos situados en las proximidades.
Resolver las dudas que se planteen.
Realizar registro y control estadístico de todos los visitantes.
Ofrecer cuestionario de satisfacción a un 10% de los visitantes.
Garantizar un nivel básico de seguridad para el visitante tanto en el equipamiento como en el exterior (informar de posibles obras, cortes de camino, accesos en mal estado, etc.).

Información complementaria:

Informar sobre el Espacio Natural: flora, fauna, morfología, equipamientos de Uso Público, sistemas de producción tradicionales y actividades económicas actuales.
Conocer el territorio y lo que puede ofrecer.
Informar sobre lugares para visitar, alojamientos, restauración, etc.
Informar sobre actividades de gestión y conservación del espacio natural para que el visitante se implique.
Dar a conocer la legislación y normativa vigente para la protección y conservación del espacio natural.
Informar sobre el impacto del turismo en el territorio del Espacio Natural.

Recomendaciones generales:

Instalar tablón de anuncios en lugar visible y mantener actualizada la información que se ofrece (contactar con los suministradores de información una vez al mes, para garantizar la actualización de la información).
Informar de los servicios de las Empresas adheridas a la CETS en el tablón, y mantenerlos actualizados (procediendo de igual modo que en el punto anterior).
Si ocurre algún inconveniente, y el visitante solicita la hoja de reclamaciones, tratar de derivarle a la hoja de sugerencias. Si acepta: ofrecer hoja de sugerencias, en caso contrario: ofrecer hojas de reclamaciones.

Con carácter general

Llevar el uniforme con la imagen corporativa de la RENPA.
Conocer el funcionamiento de las instalaciones (sala RENPAnet, Audiovisual de la Sala de usos múltiples, domótica, etc.).
Mantener una postura corporal y una imagen personal adecuada para el trato con el público.

Atención al visitante

Dar la bienvenida al visitante, indicando el nombre del equipamiento y el Espacio Natural al que pertenece.
En el caso de que lleguen nuevos visitantes saludarlos y decir que enseguida se estará con ellos.
Anticiparse al visitante.
Preguntar por el interés que les conduce al espacio natural y el tiempo previsto de estancia en la zona.
Atender las necesidades de orientación en el equipamiento, mostrando en la señal de Directorio los distintos espacios funcionales con los que cuenta.
Atender las necesidades de orientación en el espacio natural, mostrando el mapa de uso público y la zona RENPA.
Adecuar la atención según la tipología de visitante y la demanda.
Mostrar empatía.
Evitar generalizaciones, adecuar la información.
En grupos: Detectar al responsable, preguntar las características y el número de personas del grupo para adaptar la información a suministrar y aplicar las técnicas anteriores.

Material Divulgativo

Ofrecer las publicaciones disponibles de forma gratuita, una vez se ha ofrecido la información básica.
Informar al visitante de las publicaciones disponibles para compra y del precio de las mismas.
Informar sobre el Mapa de Uso Público del Espacio Natural de la oferta de servicios disponibles (incluyendo otros equipamientos de Uso Público). Ofrecer un mapa a los visitantes.
Ampliar la información disponible en el equipamiento derivando a "la ventana del visitante" o a otras webs específicas de información.
Solicitar la dirección de correo electrónico a aquellos visitantes que demanden más información
Reponer el material divulgativo con frecuencia

Control y registro de datos estadísticos

Realizar registro de visitantes al final de la visita: En los puntos de información estacionales, a quien solicite información y en el resto de equipamientos, a todas las personas que entren en el mismo.
Ofrecer si desean realizar el cuestionario de satisfacción del servicio, como mínimo a un 10% de los visitantes (intentando abarcar distintas tipologías).
Tratar de derivar las posibles quejas, a sugerencias. Ofrecer en tal caso, la hoja de sugerencias.
Proporcionar si lo demanda el visitante "hojas de quejas y reclamaciones".

Atención telefónica

Responder antes del cuarto tono.
Identificar el equipamiento y el Espacio Natural al que pertenece al responder.
Preguntar el nombre de la persona que llama, para dirigirse a ella de forma personalizada.
Utilizar tono amable, respetuoso y controlar el volumen de la voz.
Ofrecer como mínimo la siguiente información:

- Horarios de apertura.
- Descripción de la ubicación y de cómo llegar al equipamiento.
- Coordenadas si es posible.
- Servicios que ofrece el equipamiento.
- Duración estimada de la visita al Espacio Natural.
- Actividades complementarias que se pueden realizar
- Alojamientos cercanos.

Si el equipamiento tiene internet, solicitar dirección de correo electrónico y ofrecer por este medio la información.
Fuera del horario de apertura, se debe conectar contestador indicando nombre del equipamiento, espacio natural al que pertenece y horario habitual de apertura.