



Introducción a la Norma



Sumario

- 1 Objeto
- 2 Alcance
- 3 Responsabilidades
- 4 Estructura específica de cada Norma de calidad
 - 4.1 Objeto
 - 4.2 Alcance
 - 4.3 Responsabilidades
 - 4.4 Requisitos de servicio
 - 4.5 Mecanismo de control
 - 4.6 Anexos
5. Anexo I: Definiciones



1. Objeto

- 1.1 Las Normas de calidad de servicio son los documentos que definen y recogen los requisitos que ha de cumplir un espacio natural protegido para participar en el Sistema de calidad del Uso público de los espacios naturales protegidos.
- 1.2 Estos requisitos de refieren tanto a los equipamientos de Uso público (instalaciones y servicios) como a los procesos de prestación del servicio.
- 1.3 Las Normas de calidad son una herramienta para la gestión de la calidad del Uso público de los espacios naturales protegidos.

2. Alcance

- 2.1 Los requisitos que establecen las Normas de calidad son exigibles, de manera general, a los equipamientos de Uso público (instalaciones y servicios) del espacio natural protegido, según se define en el **Anexo I**.
- 2.2 Para facilitar su comprensión y aplicación, la Norma se ha dividido, a su vez, en diez Normas de calidad de servicio vinculadas cada una de ellas a un aspecto concreto del Uso público. Estas diez Normas son las siguientes:
 1. Dirección
 2. Acogida y Recreación
 3. Información
 4. Señalización
 5. Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio
 6. Comercialización y Reservas
 7. Seguridad
 8. Limpieza y Mantenimiento
 9. Gestión Ambiental
 10. Seguimiento y Evaluación
- 2.3 Las disposiciones legales que puedan afectar a estos servicios no se explicitan en el contenido de las Normativa de Calidad ya que se consideran conocidas y aplicadas en los espacios naturales protegidos y sus equipamientos. De cualquier modo, los mecanismos de evaluación incluyen comprobaciones del cumplimiento de dichas disposiciones, que se consideran imprescindibles para la Certificación del Sistema de Calidad.

3. Responsabilidades



- 3.1 El Sistema de calidad del Uso público de los espacios naturales protegidos se ha concebido desde la autorregulación. La incorporación al Sistema es totalmente voluntaria y supone la aceptación de los requisitos contemplados en la Norma de calidad
- 3.2 La Dirección del espacio natural protegido que se incorpora al Sistema de calidad Uso público de los espacios naturales protegidos asume la responsabilidad frente al visitante y al resto de directores de espacios naturales protegidos adheridos al Sistema de adecuarse a los requisitos respecto, los equipamientos y los procesos de servicio del espacio natural contemplados en la Norma de calidad y asegurar su cumplimiento.

4. Estructura específica de cada Norma de calidad

El contenido de cada una de las Normas de calidad está configurado por los siguientes apartados:

4.1 Objeto

Define la finalidad y propósitos de cada una de las Normas de calidad de servicio

4.2 Alcance

Especifica los ámbitos y servicios a los que afecta

4.3 Responsabilidades

Concreta el nivel de responsabilidad en cada uno de los ámbitos en particular

4.4 Requisitos de servicio

Definen todas aquellas condiciones, requerimientos y similares que debe cumplir el espacio natural protegido en cada uno de los ámbitos que se ocupa cada Norma de calidad.

Los requisitos se refieren de forma general a las características que deben cumplir los equipamientos de Uso público (instalaciones y servicios) procedimientos de servicios y de gestión del Uso público del espacio natural protegido.

En cada Norma de calidad se definen los requisitos generales a cada ámbito.



4.5 Mecanismos de control

Especifica las actividades de control que debe realizar la Dirección del espacio natural protegido con objeto de conocer en todo momento el nivel de satisfacción del visitante, permitiendo introducir acciones de mejora que en cada momento se consideren más adecuadas.

4.6 Anexos

Incluyen, cuando es necesario, aspectos complementarios a los anteriormente indicados.



5. Anexo I: Definiciones

Uso Público: conjunto de recursos, equipamientos, actividades y servicios, que independientemente de quien los gestione, debe acometer la administración del espacio natural protegido, con la finalidad de acercar a los visitantes a sus valores naturales y culturales, de una forma ordenada y segura, que garantice la conservación y difusión de éstos a través de la información, la recreación, la educación y la interpretación ambiental.

Visitante: aquella persona que acude a un espacio natural protegido para disfrutar y conocer sus valores, sin esperar ningún beneficio económico

Equipamientos de Uso Público: servicios e instalaciones de apoyo que sirven de soporte o ayuda para la realización de actividades de Uso público.

Instalaciones: obras o artefactos destinados a prestar soporte físico a las actividades de uso público y que pueden ser fijas o móviles. Su utilidad puede residir en ellas mismas, pero suele verse completada con servicios específicos prestados por personal especializado que los utiliza como recurso básico.

Servicios: son las atenciones prestadas específicamente a individuos o grupos de individuos, para facilitarles la realización de actividades de Uso público. Suelen requerir el apoyo de instalaciones concretas, aunque en algunos casos pueden funcionar sin ese requisito.

Capacidad de acogida: Número máximo de usuarios que pueden visitar un lugar, por encima del cual la calidad ambiental y recreativa del enclave se deteriora de forma irreversible.

Política de Calidad: Directrices y objetivos generales que la Dirección del espacio natural protegido se plantea como referencia de su calidad de servicio.

Sistema de la Calidad: Conjunto de infraestructuras, medios humanos y materiales, actividades, servicios y métodos de trabajo del espacio natural protegido que se desarrollan para conseguir los objetivos de Calidad.

En algunos aspectos, como se indicará más adelante, el Sistema de Calidad debe estar definido, es decir expresado, en documentos. Estos aspectos se refieren básicamente a los métodos de trabajo, actividades y servicios que más impacto pueden tener en la satisfacción del cliente.

Aseguramiento de la Calidad: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la adecuada confianza en que la calidad de servicio del espacio natural protegido satisfará los requisitos exigidos.



Manual de Calidad: Documento Básico del Sistema de Calidad en el que:

- Se indican las políticas y procedimientos a desarrollar en la prestación de un servicio de calidad.
- Se reflejan las instrucciones básicas para asegurar la estandarización y continuidad en la prestación del servicio.

Procedimiento Operativo: Documento complementario del Manual de Calidad que contienen información operativa y criterios para la ejecución de las actividades que pueden incidir en la calidad de los servicios prestados.

Registros de Calidad: Documentos que contienen información sobre los resultados de los procesos, sobre el grado de consecución de los objetivos de calidad y sobre el nivel de satisfacción del visitante.

Auditoría de Calidad: Herramienta de evaluación que permite determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen los criterios (especificaciones del servicio y métodos de prestación) previamente establecidos y si los mismos son adecuados para alcanzar los objetivos definidos y para desarrollar la Política de Calidad del espacio natural protegido.