



NORMA 06

Comercialización y Reservas



Sumario

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Requisitos de servicio
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Información y comunicación
 - 4.3 Tarifas
 - 4.4 Reservas
 - 4.5 Venta de productos y publicaciones
5. Mecanismos de control
6. Anexos



1 Objeto

- 1.1 La presente Norma tiene por objeto definir las características de calidad y los requisitos internos aplicables al proceso de comercialización y reserva de los equipamientos de Uso público del espacio natural protegido.

2 Alcance

- 2.1 Los requisitos que se establece en esta Norma son aplicables, de manera general, a los procesos de comercialización y reserva de los equipamientos de Uso público y, en particular, a los siguientes:

1. Requisitos general
2. Información y comunicación
3. Tarifas
4. Reservas, Autorizaciones y Permisos
5. Venta de productos y publicaciones

3 Responsabilidades

La Dirección del espacio natural protegido es la responsable de la calidad del espacio natural.

La Dirección del espacio natural protegido asume la responsabilidad de adecuar los requisitos y medidas establecidas en esta Norma de calidad a los siguientes elementos:

- 3.1 Controlar la veracidad de la información suministrada por los concesionarios que comercialicen equipamientos de Uso público.
- 3.2 Vigilar por el cumplimiento de los requisitos marcados en los pliegos de prescripciones técnicas de prestación de servicios.
- 3.3 Vigilar por la utilización que personas o entidades ajenas a los servicios de Uso público del espacio natural protegido puedan hacer de su imagen identificativa o del nombre del parque como reclamo publicitario.
- 3.4 Supervisar el cumplimiento de los procesos de comercialización en los términos que marca la normativa sectorial vigente (fechas, tarifas, garantías, etc.).
- 3.5 Llevar un registro de los servicios de Uso público ofrecidos, identificando el régimen de explotación, empresa gestora o concesionaria, periodo de concesión y gratuidad o coste al visitante del servicio.



4 Requisitos de servicio

4.1 Requisitos generales

Los niveles de calidad del servicio de un espacio natural protegido forman parte de la política y objetivos de calidad del mismo y han de ser definidos por la Dirección del espacio natural protegido. En esta Norma de calidad se establecen los niveles mínimos de calidad para la comercialización de los servicios de Uso público, que son requisitos que deben cumplirse para la obtención de la Marca de Calidad.

- 4.1.1 La información a que hace referencia esta Norma se refiere a toda aquella información relacionada con la comercialización de equipamientos de Uso público que pueda llegar a los visitantes, empresas de tiempo libre y/o agencias de viajes. Aunque mucha de esta información, especialmente la realizada gratuitamente por los medios de comunicación, escapa al control real de la Dirección del espacio natural protegido, se entiende que éste intentará, en la medida de lo posible, adecuar la información a la realidad del espacio natural protegido.
- 4.1.2 La comercialización de los equipamientos de Uso público de los espacios naturales protegidos puede realizarse directamente entre el espacio natural protegido y el visitante, pero también a través de cualquiera de las modalidades de gestión indirecta de servicios públicos previstas por la legislación vigente.
- 4.1.3 Los titulares de los servicios de Uso público deberán llevar un control de los clientes, visitantes y servicios consumidos. En el caso de las empresas concesionarias, estos datos deberán ser comunicados a la Dirección periódicamente por el sistema que ésta determine.
- 4.1.4 Para los servicios que se realicen mediante contraprestación económica se emitirá la correspondiente factura.

4.2 Información y comunicación

- 4.2.1 Toda la información sobre el espacio natural protegido que proporcione la dirección del Parque o sus empleados y las empresas concesionarias, sus equipamientos, los servicios que ofrece y el entorno en el que se ubica será veraz, evitando inducir a errores al visitante.
- 4.2.2 Requisitos mínimos de información
- Datos del equipamiento: nombre, mapa de ubicación, ente o empresa gestora, dirección postal, teléfono, fax, correo electrónico.
 - Descripción de la ubicación y del acceso, especialmente en el caso de edificios aislados
 - Tarifas del servicio o fianzas
 - Condiciones de uso



4.3 Tarifas

4.3.1 Las tarifas describirán el precio de los servicios en función del uso del equipamiento:

- por persona o grupo de personas, especificando el número mínimo de personas requeridas para la prestación del servicio
- por el tiempo de uso del servicio: por horas, jornadas, fin de semana, semanas, etc.

4.3.2 En el caso de existir diferentes tarifas en función de temporadas, duración en la prestación del servicio, o cualquier otra situación, éstas no modificarán el nivel de calidad de los servicios prestados, de modo que una tarifa reducida no signifique un nivel inferior respecto a las prestaciones establecidas y los requisitos indicados en las Normas de calidad

4.3.3 En las tarifas especiales aplicadas a algunos visitantes (agencias, grupos o colectivos, etc.), siempre y cuando estas tarifas impliquen unas prestaciones diferentes de las que habitualmente ofrece el espacio natural protegido [equipamiento], dichas prestaciones estarán formalizadas en los correspondientes documentos comerciales (contrato, solicitud de reserva, confirmación de reserva, etc.).

4.3.4 En el caso de solicitar depósitos para el uso de los equipamientos se especificará las condiciones bajo las que se realiza dicho depósito.

4.4 Reservas, Autorizaciones y Permisos

4.4.1 Los equipamientos del espacio natural protegido deben disponer de un sistema documentado de gestión de las ventas, reservas y confirmaciones que permita evitar, con antelación suficiente, las situaciones de sobreventa y/o sobreocupación y ofrezca al visitante garantías de que su reserva ha sido efectuada,

4.4.2 Cuando la utilización de un equipamiento requiera la presentación de una solicitud de reserva, autorización o permiso, el espacio natural protegido facilitará los documentos necesarios para su tramitación (modelos de solicitud, aval bancario, etc.)

4.4.3 En caso de solicitar fianzas o avales, a la hora de contratar el equipamiento se indicará claramente cuales son las causas que llevarán a la no devolución o devolución parcial de la fianza o a la ejecución del aval.

4.4.4 Así mismo, proporcionará las normas de utilización del equipamiento.

4.4.5 Cuando la necesidad de solicitar autorizaciones o permisos esté contemplada como una forma de mitigar el impacto de las actividades sobre el medio, se procurará dar una información personalizada sobre la normativa a cumplir en el espacio natural protegido.



- 4.4.6 Si se solicita depósito o fianza, se debe remitir al cliente una confirmación sobre su reserva, una vez recibida la cantidad correspondiente. La confirmación especificará los siguientes datos:
- Fechas de prestación del servicio
 - Número de plazas reservadas
 - Precio total
 - Importe recibido a cuenta
- 4.4.7 El envío de la confirmación se realizará mediante la formula que el prestatario considere adecuada (correo, fax, etc.). En todo caso, se comunicará al cliente la fórmula elegida.
- 4.4.8 En el caso de que los equipamientos se comercialicen a través de una central de reservas, estos trámites podrán ser realizados por dicha central, previo acuerdo entre ésta y el propietario del equipamiento.
- 4.4.9 Cuando un servicio se comercialice directamente y a través de una central de reservas, o las reservas puedan ser realizadas en más de un punto, el prestatario del servicio comprobará que la información entre ambos respecto a las reservas realizadas es fluida y constante, evitando duplicidades y la sobreocupación y/o sobreventa.
- 4.4.10 Cuando el espacio natural protegido no pueda satisfacer la demanda de los servicios solicitados y aceptados, o plantee modificaciones de los mismos, deberá comunicar al cliente esta circunstancia con la mayor brevedad posible.

4.5 Venta de productos y publicaciones

- 4.5.1 Los espacios naturales protegidos contarán con un punto o área en que se comercialicen productos y publicaciones que sean acordes con los objetivos de gestión del espacio natural protegido.
- 4.5.2 Esta área o zona de venta preferentemente será independiente de otras de atención al público como mostradores de información.
- 4.5.3 Los precios figurarán de forma visible.

5 Mecanismos de control

- 5.1 El Plan de calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte de la Dirección, las actividades necesarias para asegurar que se cumplen los requisitos indicados en esta Norma. Dichas instrucciones estarán documentadas como mínimo en lo que se refiere a alcance, frecuencia y responsabilidades de realización.



5.2. El control del proceso de comercialización por parte de la Dirección del espacio natural protegido incluirá los siguientes aspectos:

- Actualización periódica de los folletos y materiales divulgativos en el caso de una publicación propia.
- Visto bueno de la edición de dicho material antes de la finalización del proceso.
- Comunicación sobre las posibles variaciones en la información sobre tarifas y condiciones de uso de los equipamientos a los propio empleados y a las empresas concesionarias, así como asociaciones, oficinas de turismo, etc.
- Adquisición y análisis de los diferentes medios de información (guías, folletos de agencias, etc.) que incluyan datos sobre los equipamientos de uso público comercializados.
- Contacto con aquellas publicaciones en las que aparezca algún dato erróneo y comunicar dichos errores para que sean corregidos.
- Archivo de las comunicaciones enviadas por los visitantes solicitando información.
- Archivo de una copia de cada una de las respuestas enviadas a los visitantes, en soporte papel o informático, con las fechas de envío en cada caso y del resto de comunicaciones realizadas con ellos.

6. Anexos

No aplica, de momento.