



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 1 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

NORMA 01

Dirección



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 2 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

Sumario

- 1 Objeto
- 2 Alcance
- 3 Responsabilidades
- 4 Requisitos de servicio
 - 4.1 Responsabilidades de la Dirección
 - 4.2 Organización y coordinación
 - 4.3 Planificación
 - 4.4 Sistema de calidad
 - 4.5 Gestión de recursos humanos y materiales
 - 4.6 Comercialización
 - 4.7 Medición y seguimiento de la calidad
 - 4.8 Gestión de las situaciones adversas a la calidad
 - 4.9 Mejora continua
 - 4.10 Seguridad y prevención de riesgos
 - 4.11 Gestión medioambiental
5. Mecanismos de control
6. Anexo I
Anexo II



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 3 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

1. Objeto

- 1.1 La presente Norma tiene por objeto definir los requisitos para un sistema de gestión de calidad aplicables a las actividades propias de la Dirección y Gestión de los servicios de Uso público en espacios naturales protegidos.

2. Alcance

- 2.1 Los requisitos que se establecen en esta Norma son aplicables, de manera general, a los procesos de gestión realizados por la Dirección del espacio natural protegido y en particular, a las siguientes áreas:

1. Responsabilidades de la dirección
2. Organización y coordinación
3. Planificación
4. Sistema de calidad
5. Gestión de los recursos humanos y materiales
6. Comercialización
7. Medición y seguimiento de la calidad
8. Gestión de las situaciones adversas a la calidad
9. Mejora continua
10. Seguridad y prevención de riesgos
11. Gestión medioambiental

3. Definiciones

- 3.1 **Sistema:** En el contexto de este documento, se entiende por sistema al conjunto de actividades y recursos que permiten realizar una función o proceso de un modo uniforme. Ello no implica necesariamente la existencia de un procedimiento escrito, que describa dicho sistema.
- 3.2 **Procedimiento:** En el contexto de este documento, se entiende por procedimiento a un documento que describe las actividades y recursos necesarios para realizar una función o proceso determinado. Una de sus finalidades es asegurar que la función o proceso se realiza de forma sistemática, pero la necesidad de su utilización dependerá cada organización.
- 3.3 **Acción Correctora:** Acción realizada por una organización encaminada a eliminar las causas de una condición adversa a la calidad.
- 3.4 **Acción Preventiva:** Acción realizada por una organización encaminada a eliminar las causas de una Condición Adversa a la Calidad potencial.



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 4 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

- 3.5 **Mejora continua:** Acciones desarrolladas de forma constante para mejorar las prestaciones o características de los servicios o para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos de prestación de los mismos.

3. Responsabilidades

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

La Dirección del espacio natural protegido asume la responsabilidad de cumplir los Requisitos y servicios de ésta Norma de calidad.

4. Requisitos del servicio

4.1 Responsabilidades de la Dirección

4.1.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección del espacio natural protegido es, de manera general, responsable de la calidad de servicio y, como tal, ha de establecer los mecanismos de gestión y organización necesarios para asegurar que, en todo momento y en todo tipo de servicio se alcanzan los niveles y objetivos de calidad definidos.

La Dirección deberá proporcionar evidencias de su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad, para lo cual deberá:

- Comunicar al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del usuario como los legales y reglamentarios correspondientes que sean de aplicación a la gestión del espacio natural protegido en el ámbito de la CCAA en la que se encuentre.
- Definir la política de calidad y establecer los objetivos de calidad
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios
- Realizar revisiones del sistema de gestión de calidad

4.1.2 Política de Calidad y Objetivos de Calidad

La Dirección debe definir la política de calidad y establecer los objetivos de calidad, de tipo general y específicos, temporales y medibles, que permitan llevar a cabo la gestión de la calidad.

La política de calidad debe ser adecuada a los objetivos de conservación del espacio natural protegido, y a las expectativas y necesidades de sus usuarios siempre que éstas estén supeditadas a los primeros.



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 5 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

La política de calidad y los objetivos han de estar claramente difundidos y comprendidos entre el equipo de trabajo, sean estos empleados o concesionarios del espacio natural protegido y se procurará la implicación de los mismos en su asunción y cumplimiento.

4.1.3 Revisión del Sistema de Calidad

El sistema de calidad deberá ser revisado por la Dirección, al menos una vez al año, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

La información de partida para la revisión por la Dirección deberá contemplar el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

- Resultados de auditorías
- Quejas y reclamaciones de visitantes
- Seguimiento de los objetivos de la calidad
- Análisis de las condiciones adversas a la calidad
- Situación de acciones correctoras y preventivas
- Funcionamiento de los procesos de prestación del servicio (indicadores de calidad)
- Plan de Formación en Calidad
- Asignación de recursos
- Resultados de la medición de la satisfacción del usuario
- Anteriores revisiones del Sistema por la dirección
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad

El resultado de la revisión por la Dirección se recogerá en los registros oportunos e incluirá las conclusiones generales y particulares de la información antes citada.

4.1.4 Extensión de la calidad a otros servicios

La Dirección invitará a las empresas y particulares prestatarios de servicios turísticos en el interior del espacio natural protegido a asumir los requisitos de servicio definidos por el sistema de calidad en espacios naturales protegidos y su adhesión a los sistemas ya desarrollados en el marco del Instituto para la Calidad Turística Española.

4.2 Organización y coordinación

4.2.1 Representante de la Dirección

La Dirección asumirá personalmente o designará a una persona las funciones de gestor de la calidad que, con independencia de otras funciones, asegure el cumplimiento de las

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE DIRECCIÓN	NORMA 01 Página 6 de 19
		Revisión: 0.4 Fecha: Mayo, 2001

instrucciones del Sistema de Calidad y de las Normas de Calidad de Servicio que tenga libertad y autoridad definida para:

- Asegurar que el sistema de gestión de calidad está implantado de acuerdo con los requisitos de las Normas de calidad del Uso público para espacios naturales protegidos
- Informar a la Dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión incluyendo las necesidades para la mejora.

La persona designada por la Dirección como gestor de la calidad asumirá en su ausencia la responsabilidad sobre todos los servicios de Uso público del espacio natural protegido, así como el alcance de la misma y los oportunos procedimientos

4.2.2 Funciones y responsabilidades

La Dirección deberá definir y comunicar las responsabilidades y las relaciones entre el personal que realiza actividades que inciden en la calidad, sean estos funcionarios, contratados, concesionarios o voluntarios; y en particular al personal que necesita la libertad y autoridad organizativa para:

- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con la calidad del servicio
- identificar potenciales situaciones adversas a la calidad del servicio e iniciar acciones preventivas para evitarlas
- Controlar el desarrollo de los servicios bajo condiciones adversas a la calidad hasta su completa resolución

4.3 Planificación

La Dirección tendrá que asegurar que se identifican y planifican las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad. Los resultados de la planificación deberán documentarse mediante un Plan de Uso Público o documento similar.

El término de capacidad de acogida de visitantes será referencia constante en la búsqueda de la calidad en la visita a los espacios naturales protegidos, considerando especialmente el componente perceptual o psicológico de la capacidad de acogida.

4.4 Sistema de Calidad

4.4.1 Requisitos generales

La Dirección ha de establecer y documentar un sistema de calidad que contenga y describa las actividades de implantación, supervisión y control, así como las responsabilidades correspondientes, para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio de acuerdo con lo indicado en las Normas de calidad para espacios naturales protegidos.

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE DIRECCIÓN	NORMA 01 Página 7 de 19
		Revisión: 0.4 Fecha: Mayo, 2001

4.4.2 Documentación del Sistema de Calidad

El espacio natural protegido dispondrá de un sistema de calidad documentado y actualizado que incluirá al menos:

- Manual de Calidad que cubra los aspectos básicos de las normas, incluya la Política de Calidad y la Organización del espacio natural protegido y describa las líneas básicas de actuación con las normas de calidad.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo que complementen al manual y describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar la satisfacción de los usuarios en los servicios de uso público prestados en el espacio natural protegido y el cumplimiento de las normas de calidad cuando su ausencia pueda ir en detrimento de la calidad.
- Registros de la calidad, que demuestren que son realizadas todas las actividades descritas en la Norma y en los procedimientos internos.

4.4.3 Control de la documentación

Deberá existir un sistema de control de la documentación de calidad en el espacio natural protegido e incluyendo los formatos a utilizar.

El objeto de este control será asegurar que los documentos del Sistema de Calidad han sido revisados y aprobados, que dichos documentos están disponibles o son accesibles para quienes deben utilizarlos e impedir que se haga un uso no intencionado de documentos obsoletos.

4.4.4 Control de los registros de calidad

Deberá existir un sistema de gestión de los registros de la calidad y las responsabilidades de emisión y custodia de cada tipo de registro.

Los registros de calidad deben ser perfectamente legibles y deben estar conservados y archivados de forma que se pueda acceder a ellos fácilmente. La Dirección definirá el tiempo de conservación de cada tipo de registro.

4.5 Gestión de los Recursos Humanos y materiales

4.5.1 Gestión de los Recursos Humanos

Los puestos de trabajo del Área de Uso público del espacio natural protegido deben ser identificados, y deben definirse las funciones de los mismos, incluyendo las propias del sistema



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 8 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

de calidad como supervisión de la calidad del servicio, atención de reclamaciones, quejas o sugerencias de los usuarios.

Asimismo, para cada puesto deberán estar definidos los requisitos que deben reunir las personas que los ocupan (por ejemplo: formación, actitud, habilidades prácticas y experiencia, en la medida en que sean aplicables).

La Dirección debe asegurar que los empleados poseen la formación y/o cualificación necesaria para las actividades que realizan. Para ello, La dirección debe establecer un sistema que asegure que las necesidades de formación y/o cualificación de los empleados adscritos a los puestos que afectan a la calidad del servicio son cubiertas. Se prestará especial atención a las formas para la prestación del servicio y fórmulas de cortesía y trato con el usuarios, capacidades de comunicación y conocimientos del espacio natural protegido.

Para el caso de empleados de nuevo ingreso y de temporada, deberán programarse las acciones de cualificación necesarias para la adaptación al puesto de trabajo y conocimiento del Sistema de Calidad de espacios naturales protegidos.

4.5.2 Gestión de los recursos materiales

La Dirección del espacio natural protegido debe identificar los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las actividades habituales y para asegurar en todo momento que los servicios prestados se ajustan a las características de la oferta especificada (estándares internos y externos).

La gestión de los recursos materiales específicos para cada área se debe identificar en la norma de servicio correspondiente y cuando sea de aplicación, teniendo en cuenta aspectos como: dotaciones mínimas por servicio, calidad y características de los recursos, conservación de los mismos, mantenimiento, revisiones y controles, identificación de necesidades, etc.

4.5.3 Gestión externa de recursos propios (servicios en concesión o bajo convenio)

La Dirección, a través de los pliegos de prescripciones técnicas, establecerá y comunicará los requisitos relativos a los servicios de Uso público atendidos a través de cualquiera de las modalidades de gestión indirecta de servicios públicos previstas por la legislación vigente que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado en el espacio natural protegido.

Para dichos servicios, el sistema de gestión externa de recursos propios debe contener previsiones para comprobar que los concesionarios correspondientes demuestran su competencia para ello y la mantienen durante la relación contractual con el espacio natural protegido.



4.5.4 Gestión de los recursos externos (contratas)

La Dirección debe definir un sistema por el cual, se establezcan y comuniquen requisitos relativos a los materiales, productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado en el espacio natural protegido.

Para dichos materiales, productos y servicios, el sistema de gestión de recursos externos debe contener previsiones para comprobar que los suministradores y contratistas correspondientes demuestran su competencia para ello y la mantienen durante la relación contractual con el espacio natural protegido.

El sistema de gestión contendrá instrucciones y criterios para asegurar que todos los productos, materiales y equipos, con incidencias de calidad, comprados o contratados a terceros son comprobados antes de su aceptación. Esta comprobación ha de formalizarse y quedar registrada.

4.6 Comercialización

La Dirección del espacio natural protegido será responsable del cumplimiento de las especificaciones establecidas en los Servicios de la Norma de comercialización.

Independientemente, habrá de tener en cuenta la capacidad de los equipamientos para proporcionar el servicio en condiciones adecuadas. En cualquier caso, las situaciones de saturación deben ser comunicadas al usuario para su consideración.

4.7 Medición y seguimiento de la calidad

4.7.1 Medición de satisfacción del visitante

La Dirección debe definir e implantar un Sistema de Evaluación de la calidad del servicio por los visitantes, bien mediante cuestionarios cualitativos o cuantitativos, bien mediante entrevistas estructuradas. Los cuestionarios contendrán componentes para la evaluación de todos los servicios que tengan impacto directo en el visitante.

4.7.2 Medición y seguimiento de los servicios

El espacio natural protegido debe disponer de un Sistema de Indicadores, de manera que la Dirección pueda disponer de la información correspondiente a la evolución y el nivel de calidad de los servicios y procesos.

Los indicadores estarán implantados en las principales áreas de gestión del espacio natural protegido y en aquellos procesos y servicios prioritarios.

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE DIRECCIÓN	NORMA 01 Página 10 de 19
		Revisión: 0.4 Fecha: Mayo, 2001

4.7.3 Auditoría Interna de la calidad

El espacio natural protegido deberá llevar a cabo de forma periódica auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de las Normas de calidad y si ha sido implantado y es eficaz.

El método para llevar a cabo estas evaluaciones debe estar descrito en un procedimiento y deben ser realizadas por personal preparado. El cuestionario de autoevaluación puede ser esta guía de auditoría interna.

El resultado de las auditorías es una herramienta para la Dirección del espacio natural protegido y debe llevar asociado un Plan de mejora que corrija y elimine las deficiencias detectadas mediante acciones correctoras.

Los informes de las auditorías, el plan de mejora y el seguimiento de las acciones son registros de calidad.

4.8 Gestión de las condiciones adversas a la calidad

4.8.1 Requisitos generales

La Dirección debe definir y documentar un sistema para identificar las Condiciones Adversa a la calidad, analizarlas y establecer las acciones correctoras y/o preventivas que aseguren el restablecimiento o el mantenimiento del nivel de calidad.

Este sistema debe contemplar, como mínimo las siguientes situaciones donde el nivel de servicio se ve afectado negativamente:

- Quejas o reclamaciones de los usuarios.
- Problemas imputables a fallos organizativos.
- Situaciones de mal funcionamiento de instalaciones o equipos.
- Situaciones de niveles de prestación del servicio sistemáticamente inferiores a los establecidos.
- Dotación de recursos humanos claramente insuficiente para la ocupación o carga de trabajo prevista.
- Resultados negativos de mediciones de la satisfacción del usuario.

El procedimiento de gestión de las condiciones adversas a la calidad debe contemplar la documentación y registro de las mismas y, en particular, los siguientes aspectos:



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 11 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

- Identificación de la condición adversa a la calidad, estableciendo responsabilidades e instrucciones para describir la situación y la fecha y lugar (o proceso) en que se ha producido.
- Análisis de las causas que han originado la situación, incluyendo la participación del Gestor de la Calidad.
- Acciones correctoras necesarias para restablecer el nivel de calidad del servicio, estableciendo responsabilidades y mecanismos para comprobar la eficacia de las mismas por parte del Gestor de la Calidad. Se debe guardar registro de los resultados de las Acciones Correctoras adoptadas (seguimiento y cierre).

4.8.2 Gestión de quejas y sugerencias de los usuarios

El espacio natural protegido tendrá implantado un Sistema de tratamiento de quejas y sugerencias de los usuarios, en el que se establezca la organización necesaria, el responsable de la gestión, y el modo de implantación y gestión.

El sistema será ágil y eficaz en el sentido que debe ser fácilmente accesible al usuario para que este pueda expresar su queja y sugerencia de manera casi inmediata y que permita al espacio natural protegido actuar para recuperar la satisfacción del mismo por los problemas que hayan acaecido.

4.8.3 Acciones preventivas

Para eliminar las causas de las condiciones adversas a la calidad potenciales y prevenir su aparición, se debe establecer un sistema de acciones preventivas.

Estas acciones preventivas deben ser resultado del análisis de la información proveniente de los indicadores de calidad, revisiones del sistema, aparición continuada de condiciones adversas a la calidad específicas, etc.

El sistema de acciones preventivas que se establezca debe contemplar los siguientes aspectos:

- Identificación de los procesos, productos y servicios potencialmente adversos a la calidad, incluyendo los datos necesarios para su estudio y resolución (lugar, fecha, etc.).
- Análisis de las causas que puedan originar la situación, de la que debe estar informado el Gestor de la Calidad.
- Determinación e implantación de las acciones preventivas necesarias para eliminar las causas potenciales de las condiciones adversas a la calidad del servicio, estableciendo responsabilidades y mecanismos para comprobar la eficacia de las mismas por parte del Gestor de la Calidad. Se debe guardar registro de las Acciones Preventivas adoptadas (seguimiento y cierre)



4.9 Mejora continua

La Dirección debe implantar un mecanismo de mejora continua de Calidad que desarrolle los siguientes pasos:

- Determinación de los problemas claves en los procesos o actividades existentes y definición de un plan para su corrección
- Aplicación del plan
- Confirmación de que el plan funciona y se producen resultados mejorados.
- Modificación adecuada del proceso previo

El espacio natural protegido podrá definir el modo en que, organizadamente, va a desarrollar el mecanismo de mejora continua pero, en cualquier caso, deberá fomentarse la participación de todo el equipo de trabajo, cualquiera que sea su categoría o función.

4.10 Seguridad y prevención de riesgos

La Dirección del espacio natural protegido será responsable de las especificaciones establecidas en Norma de Seguridad.

La Dirección del espacio natural protegido deberá establecer las medidas necesarias para garantizar el máximo nivel de seguridad para los usuarios

El espacio natural protegido deberá conservar originales o copias de las certificaciones correspondientes a las inspecciones que se definan en cada equipamiento y que justifican el cumplimiento de normativas vigentes que afectan a la seguridad de los visitantes.

4.11 Gestión medioambiental

La Dirección del espacio natural protegido será responsable del cumplimiento de las especificaciones establecidas en la Norma de Gestión Ambiental.

Adicionalmente, la Dirección realizará un análisis de la situación de la gestión medioambiental del espacio natural protegido y definirá las medidas más oportunas para mejorar la gestión ambiental de los equipamientos.

Periódicamente, se realizará una revisión del nivel de cumplimiento de dichas medidas o buenas prácticas, redefiniendo las que no se hayan alcanzado, y renovando las efectivamente logradas, con objeto de identificar nuevos retos de mejora de la gestión medioambiental. Adicionalmente, se controlará el impacto de las medidas efectuadas.

En cualquier caso, el espacio natural protegido tendrá un plan de gestión medioambiental adecuado a la situación local.

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE DIRECCIÓN	NORMA 01 Página 13 de 19
		Revisión: 0.4 Fecha: Mayo, 2001

5. Mecanismos de control

No aplica, de momento.

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE DIRECCIÓN	NORMA 01 Página 14 de 19
		Revisión: 0.4 Fecha: Mayo, 2001

6. Anexo I

Recursos Humanos

A los efectos de las Normas de calidad y, de forma independiente al tipo de espacio natural protegido y atendiendo a la diversidad de modelos de gestión del uso público, los espacios naturales protegidos distinguirán para el correcto funcionamiento interno y adecuación a la Norma de Dirección las siguientes tipologías en relación con el Uso público:

- Personal funcionario
- Personal contratado
- Concesiones/Convenios
- Voluntarios



Anexo II

Recursos Materiales: Equipamientos de Uso público

Area Recreativa

Territorio de fácil acceso en el que se efectúan las adecuaciones necesarias para proporcionar servicios básicos para el uso recreativo, incluyendo entre otros suministro de agua, servicios higiénicos, limpieza y recogida de residuos, mesas y asientos, estacionamiento de vehículos y circuitos para el ejercicio físico.

El destinatario es el público en general y normalmente son utilizados por la población local.

Se pueden realizar diversas actividades recreativas de ocio y esparcimiento durante una jornada y sin coste económico para el usuario, pudiendo existir servicios e instalaciones de carácter comercial (kiosco) en algunos casos.

Los principales componentes que pueden constituir este equipamiento son:

Area de picnic: espacio al aire libre con fines recreativos donde el visitante pueda comer, disfrutar de la naturaleza y con las instalaciones necesarias para que su estancia en el espacio permita ser respetuoso con el medio.

Area de juegos infantiles: espacio diseñado con fines lúdicos, de alta versatilidad, localizado en un entorno atractivo, seguro y accesible. Este componente ha de permitir el desarrollo de una amplia gama de actividades donde los niños puedan desarrollar su imaginación y su formación motriz.

Area de deportes: espacio diseñado con fines deportivo-recreativos, donde el usuario puede desarrollar actividades deportivas, regladas o no, en contacto con la naturaleza y de bajo impacto con el medio.

Aula de Naturaleza

Equipamiento destinado a fines esencialmente educativos y de disfrute de la Naturaleza, dirigido a visitantes aislados y grupos organizados (escolares en la mayoría de los casos) y donde se llevan a cabo programas de actividades durante estancias cortas.

Los servicios que presta este equipamiento se relacionan con la interpretación de los procesos naturales, educación ambiental (formación y participación) y actividades relacionadas con el propio Espacio Natural. Además estos centros deben dotarse de las instalaciones necesarias para proporcionar servicios de alojamiento y manutención a los usuarios.

Carril de Cicloturismo



Equipamiento concebido para canalizar y dar respuesta a la creciente demanda de uso de los espacios naturales para la práctica del cicloturismo. Estos carriles además de estar acondicionados para la práctica del ciclismo turístico, deben incluir las señalizaciones e indicaciones destinadas a facilitar su utilización, y las actuaciones destinadas a mejorar su conservación o seguridad.

Centro de Documentación e Investigación

Equipamiento concebido como centro de apoyo a actividades propias de gestión, investigación y formación de personal, que responde a una demanda numerosa y continuada de estos servicios para usuarios especializados.

Ha de prestar un servicio fundamental de apoyo a la Administración ambiental como lugar de custodia de la documentación administrativa y de archivo histórico en lo relacionado con los valores naturales del territorio andaluz.

Igualmente, puede promover la realización de iniciativas relacionadas con el Uso Público en base a un desarrollo sostenible (gestión, potenciación de recursos, divulgación, fuentes de financiación, etc.).

A veces y de forma complementaria, ofrece además servicios de alojamiento por periodos de tiempo limitados y se dotan de instalaciones de carácter comercial, (publicaciones especializadas, divulgativas científicas, etc.).

Centro de Visitantes

Equipamiento concebido como centro de acogida y lugar donde el visitante disponga del máximo de información relativa al espacio protegido: actividades a realizar, oportunidades para el usuario, ofertas de alojamiento, instalaciones disponibles, material de apoyo para el mejor conocimiento del espacio natural, etc.

Ha de ser el lugar de referencia para la promoción de Uso Público donde se potencie la oferta de interpretación ambiental de los valores naturales, culturales e históricos y la interpretación "in situ", las actividades y programas de Educación Ambiental, y donde se oriente y se lleve a cabo la gestión de la demanda de visitantes y las ofertas de actividades. Entre su dotación deben aparecer servicios e instalaciones de carácter comercial.

Complementariamente puede cumplir otras funciones, como servir de centro de referencia y encuentro para diferentes agentes sociales interesados en el desarrollo del Uso Público y de apoyo a otras actividades de interés local, participación ciudadana, nuevas iniciativas, etc.

Ecomuseo

Equipamiento dirigido al público en general con el objeto de informar al visitante sobre aspectos ecológicos y etnográficos de la zona potenciando el conocimiento de la misma, en lo



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 17 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

relacionado con los valores culturales, históricos, antropológicos, tradiciones, comportamientos, etc. Además debe servir de apoyo a actividades de educación ambiental.

En ocasiones y ante la necesidad de responder a una demanda numerosa y continuada de visitantes, se crean como centro complementario a los Centros de Visitantes en Espacios Naturales Protegidos.

Jardín Botánico

Espacio al aire libre donde se exponen para su contemplación, valoración y conocimiento las principales especies de la flora típica autóctona, y/o amenazadas de una zona.

Se puede dotar de instalaciones con recursos para desarrollar actividades educativas e interpretativas del medio y de los procesos naturales, así como científicas y de apoyo a programas de recuperación de especies amenazadas.

Mirador

Equipamiento que por su ubicación en puntos de interés naturalístico, paisajístico o panorámico y por su facilidad de acceso, contribuyen de manera cómoda y sencilla, al disfrute del paisaje y otros elementos o procesos naturales.

Ha de contribuir también al conocimiento del Espacio Protegido y ser un factor adicional para la mejor calidad y disfrute del viajero.

Observatorio

Equipamiento que se utiliza generalmente para la observación de aves acuáticas, aunque es posible la observación de otros tipos de fauna, según las instalaciones con que se doten. Son estructuras fijas o móviles que permiten la ocultación de los usuarios con objeto de facilitar la observación, evitando molestias a la fauna silvestre.

Complementariamente pueden servir de apoyo a actividades de educación e interpretación ambiental.

Oficina del Espacio Protegido

Equipamiento destinado a ubicar el equipo encargado de la gestión y administración del Espacio Protegido. En él se realizan cometidos tales como la aplicación del régimen de protección establecido, tutelaje, atención al ciudadano, tramitación administrativa y centro de coordinación de actuaciones. Además parte de su labor es la de informar a la población local de las oportunidades y beneficios sociales y económicos que conlleva la protección del Espacio Natural y la potenciación del desarrollo socioeconómico y natural del Espacio.

Entre sus funciones principales se distinguen:



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE DIRECCIÓN**

NORMA 01
Página 18 de 19

Revisión: 0.4
Fecha: Mayo, 2001

Gestión administrativa en la búsqueda de oportunidades y fomento para el desarrollo socioeconómico y ambiental (ganadería, agricultura, etc.)

Fomento de iniciativas sociales (voluntariado ambiental, etc) y participación ciudadana

Promoción, ejecución y control de estudios y proyectos

Coordinación actuaciones para la guardería del espacio natural

Parque de Fauna Silvestre

Espacio debidamente delimitado donde se encuentran especies de fauna en semilibertad, separados del visitante por una serie de barreras físicas que permiten su observación. La visita podrá realizarse a través de un sendero peatonal o/y puntos de visualización estratégica.

Se puede dotar de instalaciones que, además de ofrecer posibilidades para la investigación y programas de recuperación de fauna, permiten desarrollar actividades educativas e interpretativas.

Punto de Información

Equipamiento que por sí solo, realiza labores de recepción e información al visitante del Espacio Protegido: actividades, oportunidades, ofertas de alojamiento, instalaciones disponibles, material de apoyo para el mejor conocimiento del espacio natural, etc.

Además puede desempeñar funciones complementarias informativas, a los Centros de Visitantes en razón de la demanda, de la extensión superficial del Espacio Natural Protegido, etc, debiendo existir coordinación entre los mismos y entre los distintos Puntos de Información si coexistieran.

En cualquier caso, desde los puntos de información se potencia el Uso Público y pueden estar dotados de instalaciones que le confieran un carácter comercial.

Refugio

Estructura techada que se crea para dar cobijo y permitir el descanso / pernoctación durante uno o varios días, generalmente en itinerarios de difícil práctica.

Normalmente existen para cubrir las demandas continuadas de visitantes en zonas de montaña, alta montaña y otras zonas aisladas o de difícil accesibilidad.

Sendero Señalizado

Recorrido habilitado para canalizar las actividades de marcha y excursionismo, fundamentalmente a pie, y a veces con bicicleta o caballerías. Incluyen las señales e indicaciones destinadas a facilitar su utilización y las actuaciones de menor entidad destinadas a mejorar su conservación o seguridad.

	SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS NORMA DE DIRECCIÓN	NORMA 01 Página 19 de 19
		Revisión: 0.4 Fecha: Mayo, 2001

Posibilita además de la interpretación ambiental, el contacto y disfrute de la naturaleza evitando interferencias con otros usos y actividades. En muchos casos se unirán a otros componentes con usos mas intensivos que ofrezcan servicios adicionales de otra índole.

Zona de Acampada Libre Organizada

Espacio debidamente delimitado y acondicionado para permitir la instalación de tiendas de campaña por breves periodos de tiempo y en donde se garantizan los servicios de vigilancia y limpieza.

Este equipamiento se plantea en aquellos Espacios Protegidos que por sus condiciones naturales, paisajísticas, etc., sea desaconsejable la instalación de una superficie de grandes dimensiones para dar respuesta a una demanda específica, de usuarios muy autosuficientes.

En ocasiones, la dotación del equipamiento se vera ampliada con las instalaciones y servicios básicos que posibiliten la actividad de la acampada a colectivos organizados menos autosuficientes.