



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE SEGUIMIENTO y EVALUACIÓN**

NORMA 10
Página 1 de 5

Revisión: 0.1
Fecha: Mayo, 2001

NORMA 10

Seguimiento y Evaluación



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE SEGUIMIENTO y EVALUACIÓN**

NORMA 10
Página 2 de 5

Revisión: 0.1
Fecha: Mayo, 2001

Sumario

- 1 Objeto
- 2 Alcance
- 3 Responsabilidades
- 4 Requisitos de servicio
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Seguimiento del Uso público
 - 4.3 Evaluación del Uso público
- 5 Mecanismos de control
- 6 Anexos



1. Objeto

La presente Norma tiene por objeto definir las características de calidad y los requisitos internos aplicables a los procesos de evaluación y seguimiento del Uso público en espacios naturales protegidos.

2. Alcance

2.1 Los requisitos que se establezcan en esta Norma son aplicables, de manera general, a los procesos de **seguimiento del Uso público** y, en particular, a:

1. Requisitos generales
2. Seguimiento de visitantes (cuantificación y caracterización de visitantes)
3. Seguimiento de impactos

2.2 Los requisitos que se establezcan en esta Norma son aplicables, de manera general, a los procesos de **evaluación del Uso público** y, en particular, a:

1. Requisitos generales
2. Evaluación de la satisfacción de los visitantes
3. Evaluación de objetivos y de la estrategia de uso público
4. Evaluación de la eficacia de los equipamientos
5. Evaluación de la eficiencia del personal
6. Evaluación del impacto del Uso público

3. Responsabilidades

La Dirección del espacio natural protegido es la responsable del seguimiento y la evaluación del Uso público.

La Dirección del espacio natural protegido asume la responsabilidad de cumplir los requisitos y de esta Norma de calidad.

4. Requisitos de servicio

4.1 Requisitos generales

La Dirección del espacio natural protegido elaborará anualmente una memoria del Uso público que incluya los datos más relevantes referidos al seguimiento y evaluación del Uso público.



Con la periodicidad que estime conveniente, la Dirección del espacio natural protegido requerirá a las empresas concesionarias la comunicación de los datos relativos al Uso público de los servicios en concesión.

4.2 Seguimiento del Uso público

- 4.2.1 El seguimiento de los visitantes contemplará tanto la cuantificación como la caracterización de los visitantes.
- 4.2.2 En relación a la cuantificación, esta deberá realizarse al menos en los principales equipamientos.
- 4.2.3 En relación a la caracterización, deberá contemplarse la procedencia y el tipo de grupo en el que se realiza la visita, así como sus intereses.
- 4.2.4 El seguimiento del número de visitantes del espacio natural protegido y de los equipamientos tendrá en cuenta el grado de ocupación en relación a la capacidad de acogida definida.
- 4.2.5 El seguimiento del Uso público contemplará los impactos que las actividades de Uso público puedan generar sobre el medio natural, social y cultural.

4.3 Evaluación del Uso público

- 4.3.1 La Dirección del espacio natural protegido realizará una evaluación de los programas y planes de Uso público para comprobar su correcto desarrollo.
- 4.3.2 La evaluación de los programas y planes de Uso público contemplará:
 - la consecución de los objetivos propuestos en cada uno de ellos
 - la correcta dotación de personal y medios
 - Deficiencias y necesidades
 - Puntos fuertes y oportunidades de mejora
 - Eficacia de objetivos y eficiencia del personal y el presupuesto.
- 4.3.3 La evaluación del Uso público contemplará la valoración de la satisfacción de los visitantes a través del sistema de encuestación contemplado como una herramienta del Sistema de calidad.
- 4.3.4 De forma complementaria, la opinión de los visitantes podrá evaluarse a través del Sistema de quejas y sugerencias contemplada como herramienta del Sistema de calidad.
- 4.3.5 Los impactos de las actividades de Uso público deberán ser evaluados a la hora de redefinir la estrategia de Uso público del espacio natural protegido.



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS
NORMA DE SEGUIMIENTO y EVALUACIÓN**

NORMA 10
Página 5 de 5

Revisión: 0.1
Fecha: Mayo, 2001

5. Mecanismos de control

No aplica, de momento.

6. Anexos

No aplica, de momento.