



**SISTEMA DE CALIDAD DEL USO PÚBLICO DE LOS  
ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS  
INFORMACIÓN**

NORMA 03  
Página 1 de 7

Revisión: 0.2  
Fecha: Mayo, 2001

NORMA 03

**Información**



## Sumario

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Requisitos de servicio
  - 4.1 Requisitos generales
  - 4.2 Información personalizada
  - 4.3 Comunicaciones externas
  - 4.4 Puntos de información personalizada
  - 4.5 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 a los procesos del servicio de información y atención al visitante en los espacios naturales protegidos.

## **2 Alcance**

- 2.1 Los requisitos que se establezcan en esta Norma son aplicables, de manera general, a los procesos información y atención al visitante y, en particular, a los siguientes:

1. Requisitos generales
2. Información personalizada
3. Comunicaciones externas
4. Equipamientos de información
5. Publicaciones

## **3 Responsabilidades**

- 3.1 La Dirección del espacio natural protegido asignará a los servicios de información y atención al visitante un número de personas adecuado a los criterios de información definidos por la Dirección del espacio natural protegido, con la formación necesaria para desempeñar correctamente las funciones indicadas. Los requisitos específicos de formación aplicables al personal, incluido el conocimiento de idiomas, formará parte de la definición de puestos de trabajo del espacio natural protegido y de las empresas concesionarias.
- 3.2 La Dirección del espacio natural protegido suministrará a las empresas concesionarias de equipamientos de Uso público información completa, actualizada y veraz sobre el Uso público en el espacio natural protegido.
- 3.3 Los equipamientos de información deberán estar debidamente señalizados según se especifica en la Norma de Señalización.
- 3.4 Los equipamientos han de mantenerse en condiciones óptimas de funcionamiento. En caso contrario, esta circunstancia debe ser comunicada al visitante para su conocimiento, ofreciendo otras alternativas.
- 3.5 La Dirección del espacio natural protegido desarrollará una política de comunicación para facilitar que la información que sobre su espacio natural protegido aparezca en guías turísticas, revistas especializadas, etc. sea adecuada y fiel a la realidad.



## **4 Requisitos de servicio**

### **4.1 Requisitos generales**

4.1.1 Los equipamientos de información y atención al visitantes deberán observar lo dispuesto en la normativa de declaración del espacio natural protegido y, en su caso, en el Plan de Ordenación de los Recursos Naturales y en el Plan Rector de Uso y Gestión, Plan de Uso Público o documento similar.

4.1.2 El espacio natural protegido deberá tener un Programa de Información que incluya:

- Objetivos y vigencia del programa
- Medios materiales, humanos y económicos
- Identificación de responsabilidades
- Contenidos mínimos de información
- Actividades y calendario de ejecución
- Sistemas de evaluación y seguimiento

4.1.3 El espacio natural protegido contará con puntos de información suficientes y adecuadamente distribuidos, ubicados en los principales accesos al espacio natural protegido y/o en los principales centros de interés.

4.1.4 El visitante debe disponer de información exacta y objetiva con respecto a:

- Normativa de Uso público
- Localización de los equipamientos de uso público
- Horarios de atención y de uso de los equipamientos de uso público
- Características de los servicios de Uso público.
- Valores naturales del espacio natural protegido
- Teléfonos de emergencia

4.1.5 La información sobre cualquier actividad comercial que no dependa del espacio natural protegido y que la Dirección considere que debe proporcionarse al visitante, deberá ser la más amplia posible sin primar la oferta de determinados servicios en detrimento de otros de iguales o similares características.

### **4.2 Información personalizada**

4.2.1 La información personalizada se prestará al menos en:

- los puntos de información personalizada;
- en los Centros de Visitantes;
- y en los Centros de Documentación



4.2.2 Las personas que presten los servicios de información deberán tener los conocimientos mínimos sobre el espacio natural protegido y la formación suficiente para el trato con el público así como dominar los idiomas que se especifiquen en la definición de funciones de su puesto.

4.2.3 El personal que trate directamente con el público deberá ser reconocible como trabajador del espacio natural protegido y estará debidamente identificado con su nombre.

#### **4.3 Comunicaciones externas**

4.3.1 El Parque dispondrá de los medios necesarios para establecer las comunicaciones externas con las partes interesadas (teléfono, fax, correo electrónico, correo postal).

#### **4.4 Puntos de información personalizada**

4.4.1 Los puntos de información personalizada ofrecerán a sus usuarios, de manera clara y concisa, las indicaciones y avisos que les puedan resultar necesarios para desenvolverse en la zona.

4.4.2 Se situarán estratégicamente de forma que aporten información tanto de los valores del espacio natural protegido como de los equipamientos que puedan encontrar en su visita. Siempre existirá al menos uno en los principales accesos del espacio natural protegido.

4.4.3 Los puntos de información personalizada estarán equipados, al menos, con los siguientes elementos:

- Punto mínimo de información

4.4.4 En los puntos de información personalizada figurará de forma visible el horario de atención al público.

4.4.5 De forma complementaria, existirá un panel con información sobre los horarios del resto de equipamientos de uso público. Este panel debe ser visible cuando el punto de información personalizada permanezca cerrado.

4.4.6 Los puntos de información personalizada distribuirán al menos las publicaciones que sobre el espacio natural protegido publique la Dirección del espacio natural.

#### **4.5 Publicaciones**

4.5.1 La Dirección del espacio natural protegido dispondrá de información básica para la visita al espacio natural a través de publicaciones impresas. Como mínimo, se facilitarán las siguientes publicaciones o informaciones:

- Folleto general
- Mapa de recursos/guía
- Directorio de equipamientos



Con carácter optativo, se dispondrá de las siguientes publicaciones

- Guía de visita del espacio natural protegido
- Mapa topográfico
- Revista/Boletín del espacio natural protegido
- Videos
- Postales
- Diapositivas
- CD-ROM

- 4.5.2 Las publicaciones estarán disponibles para su consulta en un expositor o mostrador en los equipamientos en los que se facilite información personalizada.
- 4.5.3 Las publicaciones básicas estarán disponibles en los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y en los de mayor demanda atendiendo a la procedencia de los visitantes.
- 4.5.4 Las publicaciones se realizarán en papel reciclado o ecológico.

## **5 Mecanismos de control**

- 5.1 El Manual 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 información y comunicación 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 del espacio natural protegido 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 el espacio natural protegido.
  - 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, directos o intermediarios, 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.

5.3 El control de la información ofrecida por empresas concesionarias contendrá los siguientes aspectos:

- Verificación de que las entidades que actúan como intermediarias, públicas o privadas, dan a los clientes una información veraz y completa sobre el espacio natural protegido. Para ello realizarán alguna llamada telefónica comprobatoria, directamente o a través de terceros, simulando estar interesados en el espacio natural protegido y/o preguntarán a los clientes sobre la información que han recibido desde estas entidades.
- Esta verificación incluirá los materiales promocionales y divulgativos editados por las entidades anteriormente citadas.

## 6. Anexos

No aplica, de momento.