

III ENCUENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS  
PARTICIPANTES EN EL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICO ESPAÑOL

Segovia y Parque Natural de las Hoces del Río Duratón, 15 y 16 de junio de 2011

## TALLER 1 INDICADORES DE CALIDAD

### INTRODUCCIÓN

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso de gestión. Los indicadores de calidad, idealmente deben ser pocos aunque representativos de las áreas prioritarias o que requieran supervisión constante de la gestión.

Los indicadores de calidad son una herramienta de medición que permitirán ir haciendo el seguimiento de la calidad que se está ofreciendo al cliente así como las desviaciones que se puedan producir en el servicio. De esta forma, los indicadores permitirán tomar medidas preventivas y/o correctoras para asegurar la mejora en el tiempo.

Los indicadores de calidad propuestos deben cubrir los servicios ofrecidos al cliente final así como los servicios internos que se generan entre departamentos y que desembocan al final en el servicio al usuario.

El sistema de indicadores, facilitará (si se desea) la comparación de los resultados entre los espacios naturales protegidos que se integran en el Sistema de Calidad, por lo que se puede hacer un comparativo entre los diferentes espacios respecto al nivel de calidad ofrecido. Compartir dichos resultados puede ser no sólo un sistema de comunicación entre los diferentes espacios naturales protegidos sino que puede ser un motivo más de estrechamiento de relaciones entre todos aquellos espacios naturales que participan en el Sistema de Calidad en Espacios Naturales Protegidos.

## **OBJETIVOS**

- Realizar un análisis comparativo entre distintos tipos de indicadores
- Intercambiar experiencias entre los ENP's sobre sus sistemas de indicadores
- Establecer unas directrices generales sobre su tipología, diseño y uso dentro del Sistema de calidad.

**COORDINADOR:** Juan Carlos Barrios. ECOTONO.

## **DESARROLLO DEL TALLER**

DURACIÓN	CONTENIDOS
11:30 - 12:00	Exposición del tema a tratar
12:00 - 12:30	Comparativa de indicadores existentes en distintos ENP
12:30 - 14:00	Trabajo en grupo: Qué tipo de indicadores son más apropiados, qué función tienen, cómo se miden, relación con los objetivos de calidad.
14:00 - 15:30	Comida
15:30 - 16:00	Continuación del trabajo en grupo
16:00 - 17:00	Puesta en común y debate
17:00 - 17:30	Elaboración de conclusiones: Directrices para la elaboración y utilización de indicadores de calidad

## **RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

### **1. Claves y directrices para la elaboración de indicadores.**

- Es necesario simplificar el número de indicadores para que sean operativos y buscar aquellos que más se ajusten a los objetivos del ENP.
- Antes de plantear los indicadores es necesario asegurarse de que existen los recursos necesarios para su medición. A veces se plantean indicadores de los que no se pueden obtener los datos por falta del personal necesario para su medición.
- La temporalidad en la medición de los indicadores debe depender de las características de cada ENP. En algunos casos la obtención de datos mensuales es válida y en otros pueden ser recogidas anualmente. En todo caso lo que es necesario es realizar análisis certeros de la información que proporcionan.

- Las unidades de medida de los indicadores deben tener en cuenta la capacidad de obtener datos apropiados. Por ejemplo la relación con el número de visitantes puede no ser apropiada en la mayoría de los casos, ya que es un dato difícil de obtener. Igual ocurre con otros indicadores relacionados con la gestión ambiental, ya que en muchos casos no hay acceso a los datos de consumo (eléctrico, de agua, etc.). En estos casos hay que buscar la referencia que mejor información proporcione.

## 2. Principales indicadores identificados.

La mayor parte del tiempo del taller se dedicó a analizar distintos indicadores tratando de establecer algunos que pudiesen ser comunes para todos los ENP. Esto supone una gran dificultad por las diferencias existentes entre ellos, pero finalmente se pudieron establecer algunas conclusiones basadas en indicadores que ya funcionan en algunos ENP's.

- Aunque no se usa habitualmente como indicador, se concluyó que un indicador que estableciese el **porcentaje de objetivos cumplidos del Plan de Calidad** anual sería muy útil para valorar la gestión realizada.
- Un indicador muy habitual como es el **número de incidencias detectadas**, se vió que podía ser aún más útil si se establece según la **tipología de la incidencia**. Las clases dependerán de la estructura organizativa de cada ENP, pero en la medida de lo posible se podrían ajustar a las distintas unidades de la Norma de Calidad (Acogida y recreación, información, señalización, etc.).
- En relación también al **tiempo de resolución de las incidencias**, que es común en casi todos los ENP, también se planteó que sería útil relacionarlo con la **tipología**. Ambos indicadores no sólo permiten evaluar la gestión general, sino establecer cuáles son las áreas en las que el servicio pueda ser más deficitario.
- En relación con la gestión interna del propio Sistema se planteó un indicador que puede ser muy útil, especialmente en las primeras fases como es el **tiempo necesario para distribuir la documentación propia del Sistema entre el conjunto de trabajadores/as una vez es aprobada**. Se ha detectado que en algunos casos una vez aprobada no se distribuye a TODOS/AS las personas implicadas, ya que por dificultad u otras razones queda alguien que no la recibe por lo que el indicador sería el tiempo necesario para distribuir a TODOS/AS. Es necesario tener en cuenta que un aspecto fundamental del Sistema de calidad es que todas las personas que trabajen en el ENP deben tener la documentación actualizada.
- Otro indicador que afecta a un aspecto que incluye la Norma, que en ocasiones es difícil de cumplir y que se consideró que era útil incorporar, es el **Número de publicaciones detectadas con información errónea del número total de publicaciones revisadas**. Este

indicador en cierta medida obliga a los gestores del ENP a establecer un protocolo para realizar esta revisión y la comunicación correspondiente a las entidades que hayan publicado estas informaciones.

- Aunque en la modificación de la Norma ya no se incluye la necesidad de establecer un Plan de Formación, se consideró que un indicador útil es el **porcentaje de personal que acude a actividades de formación**. Este indicador permite visualizar en el tiempo la actividad formativa realizada y establecer medidas adecuadas para el proceso de mejora continua.
- En cuanto a los indicadores de gestión ambiental, sólo se pudo consensuar un indicador que es el **consumo de agua en función del número de visitantes al Equipamiento correspondiente**. No se pudo concretar un indicador para el consumo de electricidad ni para la gestión de los residuos. Sin embargo, sobre esta última materia se recalcó la necesidad de incorporar algún indicador que tenga en cuenta el consumo de materia/materiales y no sólo el reciclaje o la recogida selectiva.

### 3. Propuesta para la extensión a otros espacios naturales protegidos.

En este último apartado no se llegó a ninguna propuesta concreta salvo la necesidad de continuar realizando reuniones de trabajo como la realizada en este III Encuentro y el intercambio de información entre los distintos ENP participantes.