



**NORMA UNE 187002:2008. ESPACIOS NATURALES
PROTEGIDOS, REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO**



**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



**BUREAU
VERITAS**

For the benefit of business and people

ANTONIO DE PEDRO



**NORMA UNE 187002:2008. ESPACIOS NATURALES
PROTEGIDOS, REQUISITOS PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO**



**OPORTUNIDADES DE MEJORA Y DEBILIDADES DE LOS
SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLANTADOS EN LOS
PARQUES NATURALES CONFORME A LA NORMA UNE
187002:2008.**



**BUREAU
VERITAS**

Antonio de Pedro, Segovia 15 de junio de 2011

For the benefit of business and people

- ▶ **Objetivo:** comentar, desde la experiencia de un auditor, aquellos requisitos de la norma donde las organizaciones presentan debilidades y oportunidades de mejora, y si es posible..... crear alguna inquietud.
- ▶ La norma define: 1. objeto y campo de aplicación:
- ▶ “Esta norma establece los requisitos que debe cumplir un espacio natural protegido, *tanto en lo relativo a las instalaciones y equipamientos tangibles de uso público, como a todos los procesos necesarios para la prestación de servicio de calidad en el área de uso público.*”





- ▶ **Requisitos tangibles: están definidos más o menos claramente. Se cumple, no se cumple “no están sujetos interpretación”.**

- ▶ **Requisitos no tan tangibles: aquellos que la norma enmarca en el concepto de mejora continua**





- ▶ **La esencia de un sistema de gestión, una vez establecidos los requisitos mínimos a cumplir, es crear un sistema de captación de información que permita aportar datos a la Dirección que ayude a tomar decisiones para la mejora.**
- ▶ **Las herramientas que proporcionan información para la mejora son:**

Objetivos

Indicadores

Auditoria interna

Medición de la satisfacción del cliente

No conformidades

Acciones correctivas y Preventivas

Quejas y sugerencias

Revisión del sistema



► **Ciclo de Deming**



- ▶ **Objetivos:** punto 3.2. *“La dirección debe definir la política y establecer los objetivos de calidad, de tipo general y específicos. Los objetivos deben ser medibles y estar situados dentro de un horizonte temporal, de manera que permitan llevar a cabo una correcta planificación.”*
 - ▶ **Medibles:** cuantificables, asociados a un indicador y a una actuación concreta.
 - ▶ **Horizonte temporal:** fecha de consecución
 - ▶ **Planificación:** programa

Objetivo: definición, cómo lo mido, qué metas tengo para llevarlo a cabo (ítems para conseguir el objetivo ligados a espacio temporal), medios necesarios y responsable de consecución. Y debe realizarse un seguimiento continuo



Debilidades:

Suelen ser generales.

Difícilmente medibles, o no está definido el indicador

No se indican las actuaciones concretas, metas.

Las distintas actuaciones no están ligadas a un horizonte temporal.

Ausencia de responsable de consecución o el responsable del sistema es siempre el responsable de todos.

Ausencia de medios asignados

Ausencia de seguimiento o seguimiento anual.



- ▶ **Indicadores: 3.9.1.2. “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 la prestación de los servicios y procesos”**
 - ▶ **¿Qué es un indicador?**

Variable o relación entre variables (índice), de cuya medición pueden obtenerse referencias ciertas sobre la evolución del sistema
 - ▶ **Según su OBJETIVO pueden diferenciarse:**
 - ▶ **Indicadores de estado:** su objetivo es reflejar el estado del objeto o proceso observado tratando de detectar posibles cambios.
 - ▶ **Indicadores de gestión:** diseñados específicamente para verificar los efectos de la gestión en el ENP. Normalmente se basan en los objetivos de gestión.





Debilidades:

El indicador “debe indicar”

El indicador debe disponer de unos niveles de referencia

El indicador debe analizarse en periodos cortos

**Y actuar en consecuencia: Medidas preventivas, correctivas
no conformidades cambiar el indicador**





Auditoria interna: 3.9.1.2 “El espacio natural protegido debe llevar a cabo de forma periódica auditoria internas.....”

Debilidades:

Se auditan papeles.

No existe una planificación previa.

El informe se limita a indicar no conformidades

Comentario: Auditorias cruzadas.

Norma de referencia ISO 19011:2002.



**Medición de la satisfacción del visitante:
“objetivo final, la satisfacción del visitante”**

3.9.1.1 “La dirección debe definir e implantar un sistema de evaluación del servicio por los visitantes,.....”

3.2 “La capacidad de acogida física de los equipamientos debe ser una referencia constante en la búsqueda de la calidad en los espacios protegidos, considerando especialmente el componente psicológico o percibido por el visitante.”





Debilidades:

¿Qué se hace? distintos tipos de encuestas¿cómo se analiza? llevando el resultado a números, a estudio estadístico ¿qué información obtenemos habitualmente de ellas? muy poca.. ¿Soluciones? no las tengo

Facilitar respuestas abiertas, favorecer la tranquilidad y privacidad y anonimato, hacerlas a posteriorí, fomentar entrevistas abiertas entre el personal y el visitante buscando la oportunidad de mejora.....

Gestión de no conformidades: 3.9.2 “La dirección debe definir y documentar un sistema para identificar las no conformidades, analizar y establecer las acciones correctivas o preventivas que aseguren el restablecimiento o el mantenimiento de la correcta prestación del servicio”

Debilidades

Las no conformidades (incumplimiento de cualquier requisito), se suelen registrar y se suelen tomar acciones para volver al estado anterior a al desviación pero raramente se analizan buscando las causas y raramente se toman acciones correctivas “se arregla y punto”



El texto indica (último párrafo del punto 3.9.2.1) “Acciones correctivas necesarias para restablecer la correcta prestación del servicio”

Quizá debería añadirse al texto “ y establecer la sistemática y medios para que la no conformidad no vuelva a aparecer”



Se contestan (no siempre se registra la contestación) pero raramente se analizan buscando las causas y raramente se toman acciones correctivas



Acciones preventivas: 3.9.2.3 “Para eliminar las potenciales causas de las no conformidades y prevenir su aparición”

Debilidades:

Diferencia entre no conformidad/acción preventiva

Del análisis de los datos y tendencias, adelantarnos a la aparición de las no conformidades, relación directa con los indicadores



Revisión sistema: 3.9.3 “El sistema de calidad debe ser revisado por la dirección, al menos una vez al año, para asegurar el correcto funcionamiento del sistema”

Debe ser una fotografía de lo que ha ocurrido ese año en el parque natural, debe dejar constancia del análisis de todos los datos

Debilidad: y debe dejar plasmadas las decisiones tomadas.



Legislación:

3.6. “El espacio natural protegido debe conservar los registros de las certificaciones correspondientes a las inspecciones que se definan en cada equipamiento y que justifiquen el cumplimiento de la legislación vigente que afectan a la seguridad de los visitantes.”

10.1.2. “Con independencia de las actividades de mantenimiento indicadas en esta norma, se considera obligatorio el cumplimiento de los reglamentos aplicables a las instalaciones de los equipamientos del espacio natural protegido, tanto cuando se trate de inspecciones como de revisiones de dichas instalaciones”





La norma habla de: calefacción y aire acondicionado, sistemas de emergencia y contra incendios, instalaciones eléctricas, ascensores y depuradoras y fosas sépticas (sobre éstas no se suele encontrar deficiencias)

Debilidades:

Por lo general, no se hace mención y en ocasiones no se tiene en cuenta la legislación relacionada con: calderas (RITE, R.D. 1027/2007), depósitos de combustible (R.D. 1427/1997), Legionella (R.D. 865/2003), "fuentes" (R.D. 140/2003)....

En ocasiones tampoco se tiene en cuenta que la gran mayoría de los requisitos legales están ligados a periodos de tiempo; revisiones cada x años, "Riesgo de que se me pase la revisión"



Establecer una sistemática documentada que permita: Identificar la legislación aplicable, identificar el requisito que me aplica, definir el registro que evidencia el cumplimiento de requisito, establecer calendario y evaluar periódicamente el cumplimiento de esta legislación.

Nota: Requisitos de la norma ISO 14001:2004, como guía.



Ejemplo cuadro requisitos legales

Legislación	Requisitos aplicables	Registro que evidencia cumplimiento	Revisión periódica	Verificación de cumplimiento Abril de 2011
Reglamento electrotécnico de baja tensión (R.D. 842/2002)	Instalación eléctrica debe estar correctamente mantenida y estar sometida a una inspección inicial y periódica.	Acta de puesta en marcha de la instalación 5 de marzo de 2006	No aplica	ok
	Deberá inspeccionar su instalación eléctrica cada 5 años por un organismo de control autorizado (OCA)	Registro inspección favorable por OCA de enero de 2011	Próxima revisión enero de 2016	ok



Botiquín: Mencionado en varios puntos de la norma como elemento básico (centro de visitantes, refugios)

Debilidades:

Composición de éste no definida, medicamentos caducados, riesgo de dar medicamentos a los visitantes.

Definición de la composición, inventario y control y ausencia de medicamentos.



Orden TAS/2947/2007

Artículos	Artículos
Botella de agua oxigenada	Caja de bandas protectoras de 1 m x 6 cm ...
Botella de alcohol	Esparadrapo Hipo Alérgico de 5 m x 2,5 cm ..
Paquete de algodón arrollado	Esparadrapo Hipo Alérgico de 5 m x 1,25 cm .
Sobres de gasas estériles de 5 unid. 20 x 20 cm.	Tijera 11 cm cirugía
Vendas de 5 m x 5 cm	Pinza 11 cm disección
Vendas de 5 m x 7 cm	Povidona Yodada
Vendas de 5 m x 10 cm	Suero fisiológico 5 ml
Caja de tiritas	Venda Crepe 4 m x 5 cm
	Venda Crepe 4 m x 7 cm
	Pares de guantes látex
	Botiquín portátil
	Total



Participantes en el sistema:

3.2 “La política de gestión de calidad y objetivos deben de estar claramente formulados, difundidos y comprendidos, sean empleados o concesionarios del espacio natural protegido....”

Jefe de uso público, guía o interprete, informador, vigilante, personal de mantenimiento, monitor y personal externo (concesiones, empresas....).



Debilidades:

Ausencia de participación en el sistema de determinados componentes

El personal externo no se le hace partícipe del sistema (concesiones)

La cuadrilla de mantenimiento

La guardería

Comentario

Cuadrilla de mantenimiento: en época de crisis es lo primero que se recorta o de lo que se prescinde, cuando es el aspecto más crítico en la implantación y mantenimiento del sistema





NORMA UNE 187002:2008

Gracias por vuestra atención

Gracias y estoy a vuestra disposición

Antonio.de-pedro@es.bureaveritas.com

600990269