



LISTADO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DETECTADOS EN LOS PARQUES DE LA SEGUNDA FASE

De las visitas realizadas por técnicos de ECOTONO, entre los meses de enero y junio de 2003, a los 18 espacios naturales protegidos participantes en la segunda fase del Sistema de Calidad Turística, se han detectado una serie de actividades comunes que se realizan en los Parques y que deben ser documentadas para la implantación del Sistema de Calidad.

A continuación, se presenta un listado de procedimientos organizado según los distintos capítulos que conforman la Norma de Calidad. Este listado es orientativo ya que la selección final de los procedimientos e instrucciones de trabajo debe provenir de un proceso de reflexión interna del personal del Parque.

PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS EN EL SISTEMA DE CALIDAD:

- No conformidades
- Acciones correctoras y preventivas
- Control de los registros de calidad
- Auditorias internas de calidad
- Control de la documentación y de los datos

PROCEDIMIENTOS COMUNES DETECTADOS EN LOS PARQUES DE LA SEGUNDA FASE:

NORMA 01: Dirección

- Servicios en concesión o bajo convenio: procedimiento que defina los pasos a seguir en la redacción y tramitación de los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas, la responsabilidad, etc.
- Formación: procedimiento 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, y que se programan las acciones de cualificación necesarias para la adaptación al puesto de trabajo y conocimiento del Sistema de Calidad de espacios naturales protegidos.
- Comunicaciones con entidades externas: procedimiento para establecer las relaciones con entidades que desarrollan actividades de uso público en el Parque y con las oficinas de turismo, entre otras.
- Comunicaciones internas (entre distintos equipamientos)

NORMA 02: Acogida y Recreación

No se han detectado procedimientos operativos asociados a esta Norma aunque si es necesario contar con registros que aseguren el cumplimiento de la misma (registros de mantenimiento y limpieza de equipamientos por ejemplo)

NORMA 03: Información

- Atención telefónica
- Atención/información personalizada a los visitantes: se definirán los trámites a seguir en la prestación del servicio de atención e información a los visitantes. Asimismo, se tendrá en cuenta el procedimiento de actuación en el caso de que se realice una petición de envío de información previa a la visita.
- Divulgación, comunicación y difusión de actividades llevadas a cabo por el Parque y dirigidas a distintos sectores de la población.
- Publicaciones: se definen los trámites a seguir para la realización de publicaciones del Parque (diseño de las publicaciones, redacción de contenidos, responsabilidad, etc.)
- Stock de publicaciones: entre el Parque y las entidades editoras, y entre distintos equipamientos del Parque.

NORMA 4: Señalización

No se han detectado procedimientos operativos asociados a esta Norma aunque si es necesario contar con registros que aseguren el cumplimiento de la misma (registros del estado de conservación de señalización por ejemplo)

NORMA 05: Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio

- Desarrollo de actividades de educación ambiental e interpretación del patrimonio (o actividades con grupos organizados, servicios pedagógicos, itinerarios guiados, etc.)
- Centro de Documentación: define el servicio de préstamo y consulta, el responsable del centro, la incorporación de nuevos materiales, etc.
- Funcionamiento diario de equipamientos de acogida y recreación: debe contener todos los aspectos de funcionamiento interno de un equipamiento que no se



hayan contemplado en otros procedimientos (visitas guiadas a la exposición, proyección del audiovisual, horario de apertura y cierre, mantenimiento de infraestructuras básicas, etc.)

NORMA 06: Comercialización y Reservas

- Gestión de reservas:
 - De equipamientos (refugios, aulas de la naturaleza, audiovisual, ...)
 - De visitas guiadas
 - De servicios de educación ambiental
- Autorizaciones: procedimiento de actuación para la solicitud y la posterior concesión de un permiso (por ejemplo para acceder a un área de reserva del Parque)
- Comercialización/gestión de ventas/facturación

NORMA 07: Seguridad

- Actuaciones en caso de emergencia (en el Parque y en equipamientos)

NORMA 08: Limpieza y Mantenimiento

- Mantenimiento de infraestructuras exteriores del Parque: puentes, barandillas, señalización, etc.
- Limpieza y mantenimiento de los equipamientos exteriores: senderos, miradores, aparcamientos, áreas recreativas, etc.
- Limpieza y mantenimiento de las infraestructuras interiores de los equipamientos: Centros de visitantes, puntos de información, aulas de la naturaleza, etc.

NORMA 09: Calidad Ambiental

No se han detectado procedimientos operativos asociados a esta Norma aunque si es necesario contar con registros que aseguren el cumplimiento de la misma.

NORMA 10: Seguimiento y Evaluación

- Control y seguimiento de visitantes: se puede redactar un procedimiento específico sobre este aspecto o bien, incluirlo en los procedimientos de información y atención al visitante.



LISTADO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DESARROLLADOS EN PARQUES DE LA PRIMERA FASE

PARC NATURAL DEL CARRASCAR DE LA FONT ROJA (Alicante)

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> No conformidades | <input type="checkbox"/> Información |
| <input type="checkbox"/> Acciones correctoras y preventivas | <input type="checkbox"/> Señalización |
| <input type="checkbox"/> Revisión del sistema | <input type="checkbox"/> Educación ambiental e interpretación del patrimonio |
| <input type="checkbox"/> Recursos humanos y formación | <input type="checkbox"/> Comercialización y reservas |
| <input type="checkbox"/> Auditorias | <input type="checkbox"/> Seguridad |
| <input type="checkbox"/> Compras y servicios externos | <input type="checkbox"/> Mantenimiento |
| <input type="checkbox"/> Uso público | <input type="checkbox"/> Gestión ambiental |
| <input type="checkbox"/> Control de la documentación | <input type="checkbox"/> Seguimiento y evaluación |
| <input type="checkbox"/> Equipamientos de acogida | |

INSTRUCCIONES DE TRABAJO

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Reuniones del Comité de Calidad | <input type="checkbox"/> Programas y Planes |
|--|---|
-

PARQUE NATURAL DE LA SIERRA DE CAZORLA, SEGURA Y LAS VILLAS (Jaén) y del PARQUE NATURAL DE CABO DE GATA-NÍJAR (Almería)

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Control de la documentación y registros | <input type="checkbox"/> Limpieza y mantenimiento |
| <input type="checkbox"/> Gestión de recursos humanos | <input type="checkbox"/> Evaluación y medida de la satisfacción del visitante |
| <input type="checkbox"/> Compras | <input type="checkbox"/> Auditorias internas |
| <input type="checkbox"/> Gestión de reservas y autorizaciones | <input type="checkbox"/> Gestión de las condiciones adversas y de acciones correctoras y preventivas |
| <input type="checkbox"/> Emergencias | |
-

PARC NATURAL DE LA ZONA VOLCÁNICA DE LA GARROTXA (Girona)

Este Parque inició la implantación partiendo de su certificación ISO 9002, completando el Sistema de Calidad existente con todo lo referente al Uso Público que no se había tenido en cuenta anteriormente. Con un asterisco (*) se señalan los procedimientos operativos específicos del Sistema de Calidad Turística.

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Modificación del Plan Especial | <input type="checkbox"/> Consultas recibidas en el Centro de Documentación |
| <input type="checkbox"/> Programa de actuaciones, presupuesto y memoria anual | <input type="checkbox"/> Tratamiento de la documentación administrativa y consultas |
| <input type="checkbox"/> Realización de estudios de investigación | <input type="checkbox"/> Líneas de ayudas |
| <input type="checkbox"/> Redacción de convenios | <input type="checkbox"/> Contratación administrativa mayor y contratos negociados |
| <input type="checkbox"/> Adquisición de fincas | <input type="checkbox"/> Contratación administrativa menor (sin RAE) |
| <input type="checkbox"/> * Control de la documentación y de los datos | <input type="checkbox"/> Contratación administrativa menor (con RAE) |
| <input type="checkbox"/> Selección y evaluación de proveedores | <input type="checkbox"/> * Realización de publicaciones |
| <input type="checkbox"/> * No conformidades | <input type="checkbox"/> Obtención y proceso del fondo documental del CD |
| <input type="checkbox"/> * Acciones correctoras y preventivas | <input type="checkbox"/> * Vigilancia |
| <input type="checkbox"/> * Control de los registros de calidad | <input type="checkbox"/> * Seguimiento |
| <input type="checkbox"/> * Auditorías internas de calidad | <input type="checkbox"/> * Mantenimiento |
| <input type="checkbox"/> * Formación | <input type="checkbox"/> * Mantenimiento preventivo |
| <input type="checkbox"/> Realización de informes preceptivos previos y autorizaciones | <input type="checkbox"/> * Gestión del almacén de documentación |
| <input type="checkbox"/> Realización de proyectos | <input type="checkbox"/> * Creación de procedimientos y de instrucciones de trabajo |
| <input type="checkbox"/> Control de actividades | <input type="checkbox"/> * Funcionamiento interno de equipamientos |
| <input type="checkbox"/> * Atención a los centros de información | <input type="checkbox"/> * Gestión de señalización |
| <input type="checkbox"/> Diseño y ejecución de actividades de formación | <input type="checkbox"/> * Prevención y resolución de emergencias |
| <input type="checkbox"/> * Servicios pedagógicos | <input type="checkbox"/> * Seguimiento de la calidad ambiental de equipamientos |
-

INSTRUCCIONES DE TRABAJO (PN de la zona volcànica de la Garrotxa)

- IT sobre la mecànica a seguir en el programa de gesti3n de informes del Proyecto VULCA
 - IT sobre el seguimiento y control de los proyectos subvencionados mediante las l3neas de ayudas del PNZVG
 - IT sobre normalizaci3n de documentos prioritarios del Parque Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa
 - IT sobre normativa de uso y funcionamiento del Centro de Documentaci3n del PNZVG
 - IT sobre la gesti3n del almac3n de publicaciones del PNZVG
 - IT sobre situaci3n de alerta màmima por incendios
 - IT en caso de incendio forestal
 - IT sobre criterios de catalogaci3n del Centro de Documentaci3n
 - IT sobre clasificaci3n de libros, art3culos y v3deos en el Centro de Documentaci3n
 - IT sobre clasificaci3n de diapositivas en el Centro de Documentaci3n
 - IT sobre clasificaci3n de folletos en el Centro de Documentaci3n
 - IT sobre clasificaci3n de p3ster del Centro de Documentaci3n
 - IT sobre clasificaci3n de mapas en el Centro de Documentaci3n
 - IT sobre formaci3n
 - IT sobre consulta de documentaci3n depositada en el archivo central administrativo
-