

MANUAL DE CALIDAD

(MANUAL TIPO)


SISTEMA DE CALIDAD
TURÍSTICA EN ESPACIOS
NATURALES PROTEGIDOS

JUNIO DE 2003

ANTECEDENTES

Este Manual Tipo ofrece una base sobre la que construir el Manual de Calidad del Sistema de Calidad Turística en Espacios Naturales Protegidos

En cada capítulo, se han redactado párrafos que, con las mínimas modificaciones, pueden ser tomados como modelo para la redacción del propio Manual de Calidad. Aparecen con letra tipográfica normal.

Existen otros párrafos, en *cursiva* y precedidos con el símbolo , lo que indica que estos apartados deben ser redactados por el espacio natural protegido. Así mismo, ofrece algunas recomendaciones sobre el contenido de los mismos.

A continuación encontrará:

- La portada del Manual de Calidad,
- La hoja de Estado de Revisión de los capítulos del Manual de Calidad,
- El Índice del Manual de Calidad,
- La introducción al Manual de Calidad o Capítulo 0,
- El desarrollo de los puntos de la norma.

En cualquier caso, se trata de ejemplos. Recuerde que el Manual de Calidad deberá ser realizado, en cuanto a formato, según especifique cada espacio natural protegido en los procedimientos oportunos.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

Manual de Calidad del
[nombre del espacio natural protegido]

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma
Fecha: dd/mm/aaaa	Fecha: dd/mm/aaaa	Fecha: dd/mm/aaaa

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

INDICE

CAPITULOS Página

0. INTRODUCCIÓN

1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 1.1 Compromiso de la Dirección
- 1.2 Política de Calidad
- 1.3 Objetivos de Calidad
- 1.4 Revisión del Sistema de Calidad
- 1.5 Extensión de la Calidad a otros servicios

2. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN

- 2.1 Representación de la Dirección
- 2.2 Funciones y responsabilidades

3. PLANIFICACIÓN

4. SISTEMA DE CALIDAD

- 4.1 Documentación del Sistema de Calidad
- 4.2 Control de la Documentación y de los Registros de Calidad
- 4.3 Control de los Registros de Calidad

5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

- 5.1 Gestión de los Recursos Humanos
- 5.2 Gestión de los Recursos Materiales
- 5.3 Gestión Externa de Recursos Propios

6. ACOGIDA Y RECREACIÓN

7. INFORMACIÓN

8. SEÑALIZACIÓN

9. EDUCACIÓN AMBIENTAL E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

10. COMERCIALIZACIÓN Y RESERVAS

11. SEGURIDAD

12. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

13. GESTIÓN AMBIENTAL

14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

15. GESTIÓN DE LAS CONDICIONES ADVERSAS A LA CALIDAD

- 15.1 Requisitos generales
- 15.2 Gestión de quejas y sugerencias
- 15.3 Acciones preventivas

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

0. INTRODUCCIÓN.

✍ En este apartado se incluirá una descripción del espacio natural protegido, de la administración a la que pertenece, de la red de parques, etc, para que quien lea el Manual se sitúe en el marco general de la organización a la que se aplica el Sistema.

Es posible incluir un mapa con la ubicación del espacio natural protegido.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

1.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]*, consciente de la importancia de la calidad en la prestación de los servicios de uso público y de la satisfacción de los visitantes asume la responsabilidad de cumplir los Requisitos y Servicios de la Norma de Calidad Turística Española en Espacios Naturales Protegidos. **este compromiso también puede ir incluido en la política de calidad.**

1.2 Política de Calidad

✍ En este apartado se describirá la política de calidad del espacio natural protegido.

Para redactar su política de calidad, revise los diversos documentos que disponga relacionados con las directrices de gestión del uso público del espacio natural: Ley de espacios naturales, Ley de declaración del espacio natural, Planes Directores, Planes Sectoriales, los Planes Anuales de actuación. En ellos se reflejan planteamientos básicos sobre el uso público que pueden ser incorporados a la política de calidad y a los objetivos de calidad.

Como orientación, puede incluir alguno de los siguientes puntos o una adaptación de los siguientes:

- *Mantener una elevada calidad en los servicios de uso público*
- *Satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes garantizándoles un trato amable.*
- *Disponer de medios humanos y materiales suficientes y adecuados para satisfacer los requisitos de la norma.*
- *Todo el personal participa de los principios de la política de calidad y vela por su aplicación y cumplimiento.*

1.3 Objetivos de Calidad

Reflejar los objetivos de calidad a corto y medio plazo en el Manual de Calidad implicaría la actualización documental del mismo con relativa frecuencia. Por ello es recomendable, que si bien los objetivos se encuentren documentados, estos no se incluyan en este documento o bien se relacione en documentación anexa, que sí reflejará la metodología aplicada por el espacio natural protegido para la definición, despliegue y seguimiento de los objetivos.

Si efectivamente, no debemos poner aquí los objetivos. La política de calidad sirve como marco general de todo el sistema incluidos los objetivos. Podríamos decir que la política es el objetivo general a largo plazo "satisfacer expectativas" y los objetivos se planifican en base a la política de calidad y la realidad del momento. Los objetivos son muy dinámicos, se revisan cada 3 meses, se pueden cancelar por ser inviables o inalcanzables, o se puede crear un objetivo nuevo durante una reunión del comité. Yo

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

quitaría este punto o haría referencia al procedimiento de revisión del sistema (o el que explique como realizar y revisar objetivos)

1.4 Revisión del Sistema de Calidad

El Director-Conservador se compromete a revisar el Sistema de Calidad con la periodicidad que se estime conveniente (al menos, una vez al año), para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

✍ Se indicará la información de partida en la que se basará la revisión, que básicamente será:

- *Resultados de revisiones anteriores*
- *Informes de Auditorías Internas*
- *Quejas y reclamaciones de visitantes*
- *Seguimiento de los objetivos de la calidad*
- *Análisis de las condiciones adversas a la calidad*
- *Situación de acciones correctoras y preventivas*
- *Funcionamiento de los procesos de prestación del servicio (indicadores de calidad)*
- *Plan de Formación en Calidad*
- *Asignación de recursos*
- *Resultados de la medición de la satisfacción del usuario*
- *Anteriores revisiones del Sistema de Calidad por la dirección*
- *Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad*

1.5 Extensión de la Calidad a otros servicios

La Dirección invita a las empresas y particulares prestatarios de servicios turísticos en el interior del espacio natural protegido a asumir los requisitos de servicio definidos por el sistema de calidad en espacios naturales protegidos y su adhesión a los sistemas ya desarrollados en el marco del Instituto para la Calidad Turística Española.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

2. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.

2.1 Representante de la Dirección

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* ha designado a *[nombre del cargo que desempeñará las funciones de Gestor de la Calidad]* como Gestor de la Calidad. *Nosotros nunca ponemos nombres de personas en los procedimientos ni en el manual, se puede poner GC (Gestor de calidad) o RC (Responsable de calidad), ya que es muy fácil que el personal cambie de cargos o de funciones dentro del organigrama. En el procedimiento de formación o recursos humanos hay una tabla dónde se asignan cargos a personas: GC es David Fuster y DP Antonio Pérez. De forma que en un cambio de personal solo hay que modificar esta tabla y no represente un cambio de muchos documentos.*

✍ *Es este apartado se debe declarar qué persona ha sido designada por la Dirección como Gestor de la Calidad y cuales son sus atribuciones, que se resumen en las siguientes:*

El Gestor de la Calidad tiene la libertad y autoridad para:

- *Asegurar que el Sistema de Calidad está establecido, implantado y mantenido.*
- *Coordinar la elaboración de la documentación del Sistema de Calidad (Manual de Calidad, Procedimientos Operativos, Instrucciones de Trabajo).*
- *Informar del funcionamiento del Sistema de Calidad a la Dirección del espacio natural protegido para que esta lleve a cabo la revisión del mismo.*
- *Identificar las posibles situaciones problemáticas que puedan afectar a la calidad del servicio.*
- *Monitorizar la resolución de las condiciones adversas a la calidad.*
- *Coordinar la interlocución del espacio natural protegido con terceras partes (visitantes, administración, entidades de certificación, asociaciones, etc.) en materia de calidad.*

2.2 Funciones y responsabilidades

✍ *En este apartado se definirá la organización del mismo espacio natural y los niveles de autoridad, responsabilidad y dependencia de cada puesto que dirige, ejecuta o verifica actividades **relacionadas con la calidad.***

Cada espacio natural protegido definirá las actividades asignadas a cada puesto de trabajo para garantizar la correcta implantación del sistema. De modo orientativo, a continuación se detallan algunas: (yo las pondría bastante generales, piensa que si se cambia una responsabilidad hay que cambiarlo todo)

Director-Conservador

- *Establecer la política y los objetivos de calidad.*
- *Designar al representante de la Dirección en materia de calidad (Gestor de la Calidad).*
- *Definir y establecer la organización del espacio natural protegido.*
- *Aprobar el Manual de Calidad y los Procedimientos.*
- *Aprobar el Plan Anual de Auditorías.*

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

- *Revisar el Sistema de Calidad.*
- *Archivar los registros de calidad que se encuentren bajo su responsabilidad.*

Gestor de la Calidad

- *Asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad.*
- *Asistir a la Dirección en la Revisión del Sistema de Calidad.*
- *Proponer los objetivos anuales de calidad.*
- *Preparar la Planificación de la Calidad (Planes anuales de auditorías, planes de formación).*
- *Revisar el Manual de Calidad y los Procedimientos e Instrucciones de Calidad.*
- *Controlar el Manual de Calidad y los Procedimientos de Calidad.*
- *Evaluar las solicitudes de Acciones Correctoras, emprender las Acciones Correctoras y efectuar el control y cierre de las mismas.*
- *Elaborar, controlar y valorar las encuestas de satisfacción.*

Jefe de Administración

- *Gestionar y ejecutar todos los trabajos administrativos.*
- *Archivar los registros de calidad que se encuentren bajo su responsabilidad.*

Todo el personal:

- *Cumplir los procedimientos establecidos en el desempeño de su trabajo.*
- *Identificar y comunicar las no conformidades.*
- *Iniciar acciones que impidan la aparición de no conformidades.*

En este apartado, o bien al final del capítulo, se puede incluir un organigrama (imprescindible, para certificar en iso9001 es obligado y para la Q me temo que también, el organigrama es lo primero que hay que hacer. Es una de las cosas mas interesantes y que mas les van a ayudar), cuadro o esquema que muestre la estructura organizativa del espacio natural protegido, de modo que informe de forma clara de la relación existente entre los distintos niveles organizativos o funcionales del espacio natural protegido (también muy importante).

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

3. PLANIFICACIÓN.

La Planificación del Uso Público se recoge en el Plan de Uso Público *[en caso de no existir Plan de Uso Público, indique aquí el documentos o documentos planificación del uso público]*.

La capacidad de acogida es una referencia constante en la búsqueda de la calidad en la visita al [nombre del espacio natural protegido].

Los recursos para el Uso público del espacio natural protegido están recogidos en el documento 'Inventario de recursos'. *[El inventario de recursos para el Uso Público se puede incluir en el Manual de Calidad como un anexo o bien ser un documento aparte]*.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

4. SISTEMA DE CALIDAD.

4.1 Documentación del Sistema de Calidad

El *[nombre del espacio natural protegido]* tiene un Sistema de Calidad documentado y actualizado que incluye:

- Manual de Calidad
- Procedimientos e instrucciones de trabajo
- Registros de Calidad

4.2 Control de la Documentación y de los registros de Calidad

El *[nombre del espacio natural protegido]* ha establecido y mantiene procedimientos documentados para controlar todos los documentos y datos relacionados con el Sistema de Calidad. Los controles se extienden a las fases de revisión y aprobación, distribución, cambios y archivo de documentos obsoletos. Los documentos de referencia se encuentran disponibles en aquellos puntos en los que serán utilizados.

Todos los documentos internos del Sistema de Calidad del *[nombre del espacio natural protegido]* se elaboran y estructuran según se describe en el procedimiento operativo para la Redacción de Procedimientos Operativos. (es interesante hacer referencia al procedimiento ejem: "P02.03 Documentación del sistema de calidad")

Los documentos del Sistema de Calidad son revisados y aprobados por personal autorizado previamente a su emisión. Las responsabilidades de revisión y aprobación están establecidas para todos los documentos. Las copias maestras y los documentos vigentes son archivados y se encuentran disponibles para su revisión.

Todos los documentos del Sistema de Calidad son sometidos a distribución controlada por el Gestor de la Calidad.

Los cambios en los documentos del Sistema de Calidad son aprobados y revisados por personal autorizado.

Los documentos obsoletos que se conserven son identificados como tales para evitar su distribución y su uso indebido.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

5.1 Gestión de los Recursos Humanos (Recursos Humanos)

El *[nombre del espacio natural protegido]* tiene identificados y definidos los puestos de trabajo del área de uso público y sus funciones en relación con la calidad, así como los requisitos profesionales que deben reunir para el desempeño de sus funciones.

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* tiene establecido (un procedimiento "P03.01 Formación " (un sistema) que asegura 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 Para el caso de empleados de nuevo ingreso y de temporada.

5.2 Gestión de los Recursos Materiales (Recursos Materiales)

La Dirección de *[nombre del espacio natural protegido]* ha identificado los recursos materiales necesarios para llevar a cabo las actividades habituales y para asegurar en todo momento que los servicios prestados se ajustan a las características de la oferta especificada.

5.3 Gestión externa de recursos propios (servicios en concesión o bajo convenio)

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* a través de los pliegos de prescripciones técnicas establece y comunica los requisitos relativos a los servicios de uso público atendidos a través de cualquiera de las modalidades de gestión indirecta de servicios públicos previstas por la legislación vigente que tiene incidencia en la calidad del servicio prestado en el *[nombre del espacio natural protegido]*.

Estos servicios son revisados para comprobar que los concesionarios demuestran su competencia para ello y la mantienen durante la relación contractual con el espacio natural protegido.

5.4 Gestión de los recursos externos (contratas)

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* tiene definido un sistema (*idem*) para establecer y comunicar los requisitos relativos a los materiales, productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado en el espacio natural protegido, conteniendo previsiones para comprobar que los suministradores y contratistas correspondientes demuestran su competencia para ello y la mantienen durante la relación contractual con la administración del espacio natural protegido.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

6. ACOGIDA Y RECREACIÓN

El *[nombre del espacio natural protegido]* cuenta con los equipamientos básicos definidos en la Norma de Acogida y Recreación y que se recogen en el 'Inventario de recursos' del *[nombre del espacio natural protegido]*.

Dichos equipamientos así como los adicionales existentes observan lo dispuesto en el *[documento de referencia para la gestión del enp: PORN, PRUG, PUP]* y cumplen los requisitos generales y particulares de la Norma de Acogida y Recreación y de las demás normas que les son de aplicación.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

7. INFORMACIÓN

Los procesos de información y atención al visitantes cumplen los requisitos generales y particulares de la Norma de Información y las especificaciones contenidas en el Procedimiento de Información [en el caso de existir más de un procedimiento referido a los temas de información, se relacionarían todos ellos].

Los equipamientos de información observan lo dispuesto en el *[documento de referencia para la gestión del enp: PORN, PRUG, PUP]* y cumplen los requisitos generales y particulares de las normas que les son de aplicación.

El *[nombre del espacio natural protegido]* tiene un Programa de Información que incluye:

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

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

8. SEÑALIZACIÓN

La señalización del [nombre del espacio natural protegido] observa lo dispuesto en el *[documento de referencia para la gestión del enp: PORN, PRUG, PUP]*, cumplen los requisitos generales y particulares de la Norma de Señalización y es coherente con el Manual Técnico de Señalización.

El *[nombre del espacio natural protegido]* mantiene un inventario de las señales instaladas en el espacio natural protegido.

La Dirección del [nombre del espacio natural protegido] insta a los agentes sociales públicos y privados a realizar sus señales de conformidad con los criterios del espacio natural protegido para evitar la profusión de señales y la duplicidad de informaciones.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

9. EDUCACIÓN AMBIENTAL E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

El *[nombre del espacio natural protegido]* cuenta con los equipamientos básicos definidos en la Norma de Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio y que se recogen en el 'Inventario de recursos' del *[nombre del espacio natural protegido]*.

Dichos equipamientos así como los adicionales existentes observan lo dispuesto en el *[documento de referencia para la gestión del enp: PORN, PRUG, PUP]* y cumplen los requisitos generales y particulares de la Norma de Educación Ambiental e Interpretación del Patrimonio y de las demás normas que les son de aplicación.

El *[nombre del espacio natural protegido]* tiene un Programa de Educación Ambiental y un Programa de Interpretación del Patrimonio que incluyen:

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

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

10. COMERCIALIZACIÓN Y RESERVAS

✍ En este apartado puede describir que servicios de uso público se comercializan o se realizan reservar. En el caso de que en su parque no existiera, haga constar que este apartado de la Norma de Calidad no es de aplicación en su parque.

Los servicios de comercialización y reservar se realizan según se especifica en los procedimientos *[especifique el procedimientos o procedimientos que realizan esta función]*.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

11. SEGURIDAD

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* cuenta con Plan de Emergencias que contempla las actuaciones a realizar en casos de emergencia.

Así mismo existe un procedimiento de actuaciones para situaciones de emergencia *[especifique el procedimientos o procedimientos que realizan esta función]* que identifica la responsabilidad y las funciones del personal del parque, los teléfonos de emergencia, así como el orden de actuación antes estas situaciones.

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* cuenta con los medios oportunos para garantizar la seguridad de los visitantes, los cuales son informados de los peligros existentes y reciben las recomendaciones necesarias para evitar en la medida de lo posible los accidentes.

En cuanto a los equipamientos de uso público la Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* asegura que estos cumplen los requisitos legales que les son de aplicación y que dispone de un sistema de gestión para verificar que así sea.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

12. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO (N08)

La Dirección del [nombre del espacio natural protegido] asegura que el personal y los medios necesarios para las labores de limpieza y mantenimiento en el espacio protegido, de forma que se garantiza el correcto funcionamiento de los equipamientos de uso público.

El [*nombre del espacio natural protegido*] a través del procedimiento [*especifique el procedimientos o procedimientos que realizan esta función*] asegura que la limpieza y el mantenimiento se realizan alcanzando los objetivos de mantenimiento y conservación fijados en la Norma de Limpieza y Mantenimiento.

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

13. CALIDAD AMBIENTAL

Los equipamientos de [nombre del espacio natural protegido] observan lo dispuesto en el *[documento de referencia para la gestión del enp: PORN, PRUG, PUP]* y cumplen los requisitos generales y particulares de la Norma de Calidad Ambiental y de las demás normas que les son de aplicación.

La Dirección de [nombre del espacio natural protegido] tiene implantado un conjunto de buenas prácticas que incluyen los siguientes aspectos:

Relacione aquí de forma genérica las buenas prácticas desarrolladas o indique en que documento se recogen. Como orientación, puede incluir alguno de los siguientes puntos o una adaptación de los siguientes:

- *Reducir el consumo energético y sustituir progresivamente las fuentes de energía más contaminantes.*
- *Reducir el consumo de agua (sobre todo en espacios naturales protegidos situados en áreas geográficas con escasez en la disponibilidad de agua potable).*
- *Reducir la producción de residuos y disponer de algún sistema de recogida selectiva que contemple al menos pilas, vidrio y papel.*
- *Evitar, o en su defecto reducir, el empleo de productos nocivos o agresivos para el entorno natural.*
- *Incluir medidas encaminadas hacia la educación ambiental y la sensibilización tanto de empleados como de visitantes en todos aquellos aspectos relacionados con el cuidado del entorno y sus recursos naturales.*

Así mismo el [nombre del espacio natural protegido] tiene instrucciones y procedimientos que aseguren el cumplimiento de los requisitos de la Norma de calidad y el seguimiento de los indicadores de calidad establecidos estando documentado su alcance, frecuencia y responsabilidad de realización.

[Nombre del espacio natural protegido]	MANUAL DE CALIDAD	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los datos más relevantes del seguimiento y evaluación del uso público son recogidos anualmente por la Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* en 'Memoria del Uso público' del *[nombre del espacio natural protegido]*.

Medición de la satisfacción del visitante

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* realiza el seguimiento de la satisfacción del visitante a través de encuestas *[cite aquí los medios a través de los que se realiza el seguimiento de la satisfacción del visitante]* según se detalla en el procedimiento correspondiente *[especifique el procedimientos o procedimientos que realizan esta función]*.

Medición y seguimiento de los servicios

El *[nombre del espacio natural protegido]* tiene un Sistema de Indicadores implantado en las principales áreas de gestión del espacio natural protegido y en aquellos procesos y servicios prioritarios.

Reflejar los indicadores de calidad en el Manual de Calidad implicaría la actualización documental del mismo con relativa frecuencia. Por ello es recomendable, que si bien los indicadores se encuentren documentados, estos no se incluyan en este documento o bien se relacione en documentación anexa.

Auditoría interna de Calidad

El *[nombre del espacio natural protegido]* realiza anualmente *[cite aquí la periodicidad con la que se realizará la auditoría interna de evaluación]* para determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos de las Normas de calidad y si ha sido implantado y es eficaz.

Las auditorías internas de calidad se realizan según se especifica en el procedimiento para la realización de auditorías internas *[especifique el procedimientos o procedimientos que realizan esta función]*.

[Especifique el procedimientos o procedimientos mediante los cuales se realizan la evaluación y el seguimiento del uso público]

[Nombre del espacio natural protegido]	<i>MANUAL DE CALIDAD</i>	REF: Página n de N
		Revisión: Fecha:

15. GESTION DE LAS CONDICIONES ADVERSAS A LA CALIDAD

15.1 Requisitos generales

La Dirección del *[nombre del espacio natural protegido]* a través del procedimiento de no conformidades identificar las condiciones adversas a la calidad, analizarlas y establecer las acciones correctoras y/o preventivas que aseguren el restablecimiento o el mantenimiento del nivel de calidad.

✍ Se indicará las situaciones que el procedimiento debe contemplar en las que se pueden detectar fallos en el sistema de calidad, que como mínimo serán:

- *Quejas o reclamaciones de los usuarios.*
- *Problemas imputables a fallos organizativos.*
- *Situaciones de mal funcionamiento de instalaciones o equipos.*
- *Situaciones de niveles de prestación del servicio sistemáticamente inferiores a los establecidos.*
- *Dotación de recursos humanos claramente insuficiente para la ocupación o carga de trabajo prevista.*
- *Resultados negativos de mediciones de la satisfacción del usuario.*

15.2 Gestión de quejas y sugerencias

El *[nombre del espacio natural protegido]* tiene un sistema de gestión de quejas y sugerencias según se detalla en el procedimiento para la gestión de quejas y sugerencias *[especifique el procedimientos o procedimientos que realizan esta función]*.

15.3 Acciones preventivas

El procedimiento de no conformidades establece el mecanismo para el establecimiento de acciones preventivas Para eliminar las causas de las condiciones adversas a la calidad potenciales y prevenir su aparición.