

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 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS

INTRODUCCIÓN

La implantación del Sistema de Calidad como parte de la gestión del Uso Público, requiere llevar un control estricto de los documentos y los registros que se generan y una clara asignación de tareas del personal implicado en el ENP.

Los sistemas de archivo, distribución y gestión de todo este soporte documental puede simplificarse en gran medida utilizando las nuevas tecnologías a través de la utilización de aplicaciones informáticas creadas al efecto.

La base de estas aplicaciones informáticas debe permitir el archivo y gestión de los documentos, la cumplimentación de los registros, la distribución controlada de los documentos y el acceso diferencial del personal del ENP.

Varios ENP han desarrollado y/o están utilizando aplicaciones informáticas para la gestión de sus Sistemas de Calidad y en este taller se tratará de analizar ventajas e inconvenientes así como mejoras posibles.

En todo caso, uno de los criterios que debe ser tenido en cuenta al implantar este tipo de herramientas es conservar la autonomía necesaria para gestionar y mejorar la aplicación y evitar la dependencia de entidades externas.

OBJETIVOS

- Realizar un análisis comparativo de las aplicaciones informáticas utilizadas actualmente en ENP para gestionar su Sistema de calidad
- Establecer los principales criterios que deben regir su diseño y gestión

COORDINADOR: Javier Gómez-Limón García. Oficina Técnica de EUROPARC-España.

DESARROLLO DEL TALLER

DURACIÓN	CONTENIDOS
11:30 - 12:30	<p>Exposición de aplicaciones informáticas existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diputación de Barcelona. SIGEP - Aplicación informática para todos los ENP de la Diputación. Sofía Paricio (Técnico de Uso Público y Educación Ambiental del Parc Natural del Garraf y Parc d'Olérodola). • Parc Natural de la Font Roja. Aplicación informática para la gestión del Sistema de Calidad del parque. Núria Gadea Alós (Técnico Medio en Educación Ambiental del parque) • Junta de Castilla y León. Aplicación informática SIGREN en proceso de diseño e implantación para todos los ENP de Castilla y León. Mar Álvarez (Jefe de la Sección de Uso Público de la Junta de Castilla y León) y David Francés (CESEFOR). • País Vasco. Aplicación en desarrollo para todos los ENP del País Vasco. Teresa Andrés Ponga (Responsable de Calidad de la RENP CAPV).
12:30 - 13:00	Debate abierto con preguntas y dudas sobre las aplicaciones expuestas.
13:00 - 14:00	<p>Análisis de aspectos de interés identificados, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas del SCTE que debe incorporar la aplicación informática (gestión de documentación, incidencias, quejas y sugerencias, encuestas de visitantes, indicadores, objetivos y planes, etc.) • Sistemas de accesos del personal • Relación con el resto de posibles aplicaciones informáticas existentes en la red de ENP de cada comunidad autónoma (información, partes de personal, incidencias, señalización, etc.) <p>El debate se centrará en las oportunidades, dificultades, posibles soluciones y criterios para el diseño y gestión de las aplicaciones informáticas.</p>
14:00 - 15:30	Comida
15:30 - 17:00	Continuación del trabajo de análisis de aspectos de interés identificados.
17:00 - 17:30	Elaboración de conclusiones: Claves para el diseño y gestión de aplicaciones informáticas en el Sistema de Calidad en ENP

En el taller se contó con la colaboración de David Francés, Técnico SIG del área de tecnologías de la información de CESEFOR, la entidad encargada de diseñar la aplicación para todos los espacios de Castilla y León.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

1. Claves y directrices para el diseño y gestión de las aplicaciones informáticas.

- **Objetivos de las aplicaciones informáticas. Para qué nos deben servir**
 - Simplificar y unificar el sistema de trabajo y el papeleo que éste lleva asociado.
 - Aumentar el rendimiento en el trabajo.
 - Normalizar y estandarizar la recogida de datos.
 - Facilitar el trabajo en Red.
 - Posibilitar el seguimiento y la evaluación continua del proceso.
 - Ayudar a mejorar la generación de informes de forma automática, incluyendo sistemas de alarma.
 - Ayudar a fomentar la transparencia y la comunicación con el ciudadano.
 - Facilitar la participación dentro de los equipos técnicos.

- **Áreas del Sistema de Calidad Turística para ENP en las que puede funcionar mejor una aplicación informática.**
 - Incidencias
 - Gestión documental
 - Inventario de recursos (materiales y humanos)
 - Quejas y sugerencias (unificar modelos de encuestación)
 - Indicadores
 - Objetivos
 - Control de cambios y alertas con sistema de trazabilidad
 - Validación de documentos, por los responsables del sistema, a través de un click (el ICTE ha dado su VºBº. Esto ayudará a no generar tanto papel).

- **Requisitos técnicos y político administrativos a tener en cuenta**
 - Diagnóstico consensuado y participativo, por parte de todos los implicados, sobre las necesidades específicas de la aplicación (diagnóstico sobre la situación de partida).
 - Acceso a Internet.
 - Asociado a un SIG.
 - Sistema sencillo y amigable
 - Sistema con garantía de permanencia en el tiempo, así como de mantenimiento y mejora continua de la aplicación (buen pliego de condiciones técnicas en el encargo de la aplicación).
 - Sistema con Intranet.

- **Dificultades detectadas**
 - Escaso acceso a Internet en algunos espacios naturales.
 - Resistencia al cambio por parte del personal técnico de los ENP
 - Falta de referencias técnicas. Las pocas aplicaciones actualmente en marcha se han creado en los últimos años, y aún no están al 100% de su potencialidad.

2. Buenas prácticas detectadas

- En el momento de diseñar las aplicaciones técnicas, es necesaria la creación de grupos de trabajo integrados por técnicos informáticos y por técnicos que gestionan el Sistema de Calidad. Esto se ha realizado con éxito en el desarrollo de la aplicación SIGREN en la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León.
- La adaptación de la aplicación informática de recogida de datos de las oficinas turísticas de la Diputación de Barcelona (cerca de 140 puntos) para la gestión de los visitantes de los parques que gestiona el Servicio de Parques de la Diputación.
- Compartir información documental entre diferentes espacios protegidos de la red de espacios, como se viene desarrollando en los parques naturales del País Vasco.

3. Propuestas para la extensión de experiencias a otros espacios naturales protegidos

- Solicitar a la Subdirección Gral. de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de TURESPAÑA (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) la posibilidad de incluir, en una futura asistencia técnica para espacios protegidos en el Sistema de Calidad Turística Español (SCTE), el diseño de una aplicación informática para la gestión del Sistema de Calidad que pueda dar servicio a todos los espacios protegidos participantes.
- Se destaca la conveniencia de realizar periódicamente (al menos un vez al año) un encuentro de espacios protegidos participantes en el Sistema de Calidad (SCTE).
- Colaboración e intercambio de experiencias (encuentros y visitas técnicas), entre técnicos de diferentes administraciones españolas participantes en el Sistema de Calidad. Castilla y León, como administración que posee 9 espacios protegidos certificados con la Q, se ha ofrecido para brindar y compartir su experiencia con otras administraciones.