



Comprar

norma española

UNE-ISO 18065

Febrero 2016

TÍTULO

Turismo y servicios relacionados

Servicios turísticos para el uso público prestados por el ente gestor del espacio natural protegido

Requisitos

Tourism and related services. Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities. Requirements.

Tourisme et services connexes. Services touristiques publics délivrés par les autorités des espaces naturels protégés. Exigences.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 18065:2015.

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a las Normas UNE 187002:2008 y UNE 187002:2008/1M:2011.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 187 *Gestión de servicios del entorno turístico* cuya Secretaría desempeña ICTE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 18065

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 4312:2016

© AENOR 2016
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032

20 Páginas



Comprar

Índice

Prólogo.....	4
0 Introducción.....	5
1 Objeto y campo de aplicación.....	5
2 Normas para consulta.....	5
3 Términos y definiciones.....	5
4 Gestión del uso público.....	7
4.1 Generalidades.....	7
4.2 Plan del uso público.....	8
4.3 Impactos del plan de uso público.....	8
4.4 Personal.....	9
5 Prestación de los servicios.....	9
5.1 Acceso y recepción.....	9
5.2 Información.....	10
5.2.1 Generalidades.....	10
5.2.2 Publicaciones.....	11
5.2.3 Señalización.....	11
5.3 Interpretación y educación ambiental.....	12
5.4 Reservas.....	12
5.5 Gestión de quejas y reclamaciones.....	13
6 Instalaciones.....	13
6.1 Generalidades.....	13
6.2 Centro de visitantes.....	14
6.3 Senderos.....	14
6.4 Miradores.....	15
6.5 Áreas recreativas.....	15
6.6 Zonas y áreas de acampada controlada.....	15
6.7 Refugio (de montaña).....	15
6.8 Aula de naturaleza.....	15
7 Subcontratación.....	15
8 Seguridad.....	16
9 Gestión de residuos, limpieza y mantenimiento.....	16
Anexo A (Informativo) Accesibilidad.....	18
Anexo B (Informativo) Derechos del consumidor.....	19
Bibliografía.....	20

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 18065



Comprar

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional establece los requisitos para los servicios turísticos para el uso público proporcionados directamente por el EGENP con el fin de satisfacer a los visitantes mientras se le da prioridad a los objetivos de conservación del ENP, excluyendo los espacios marinos protegidos.

NOTA Estos ENP pueden ser gestionados por entes públicos o privados, por la población local, por ONG's o gestionados por una mezcla de algunas o todas estas entidades.

2 Normas para consulta

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 7001, *Símbolos gráficos. Símbolos de información pública.*