



NORMA UNE-ISO 13810

Turismo Industrial

CALIDAD TURÍSTICA



Introducción

La Norma de Calidad Turística UNE-ISO 13810 es una herramienta de gestión creada específicamente para el sector de turismo industrial.

La implementación de este estándar y su consiguiente certificación constituye un **elemento diferenciador** que va más allá del servicio propio del establecimiento, aportando un valor añadido a la empresa, mejorando su imagen y competitividad.

¿A quién va dirigida?

Está orientada a la certificación de las **visitas guiadas y/o autoguiadas** en establecimientos turísticos, que muestren al visitante uno o varios procesos productivos del presente (**industria viva**) o del pasado (**arqueología industrial**).

¿Por qué certificar?

La **Q** como promoción

- La "Q" es garantía de un **servicio turístico de calidad** y aporta prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigurosidad.
- Tiene un gran impacto sobre la **percepción de los consumidores** y supone el reconocimiento por parte de las administraciones.

La **Q** como herramienta de mejora a través del estándar UNE-ISO 13810

- Facilita el **cumplimiento de la legislación** aplicable.
- Permite **oportunidades de mejora** a través de las auditorías anuales realizadas por expertos auditores independientes.
- Presta especial atención a la **accesibilidad** y al respeto por el **medio ambiente**.
- Ofrece un **control eficaz y eficiente de los recursos** y de los procesos internos, lo que conlleva una mayor motivación del personal.
- La implementación de este estándar ayuda a **mejorar el servicio** y a **identificar las necesidades de los clientes**, favoreciendo la fidelización de los mismos.



¿Qué requisitos tengo que cumplir para obtener la Marca Q Calidad Turística?

REQUISITOS GENERALES

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables de manera general al cumplimiento de los principios de protección, salud y seguridad, sostenibilidad y accesibilidad para llevar a cabo las visitas guiadas o autoguiadas que conforman el servicio.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Apartado específico de gestión de la calidad en el que se contempla el diseño del servicio (las características públicas y comerciales, y recomendaciones para el servicio interno), la promoción y comunicación. Asimismo, el ICTE añade una serie de requisitos propios de la gestión de la calidad que, si bien no se contemplan en la norma de referencia, sí debe evidenciarse su cumplimiento por parte de la organización turística: política de calidad, objetivos, indicadores de gestión y satisfacción del cliente, mejora continua, gestión documental del sistema, etc.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Se describen los requisitos mínimos a través de información, comercialización, contratación y cobro, gestión de las reservas, atención al cliente, acogida al usuario, visitas guiadas y auto guiadas, oferta complementaria (eventos, venta de productos, etc.) y despedida del usuario.

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Se establecen los requisitos mínimos con los que tiene que contar, así como su estado de mantenimiento y limpieza: espacio de acogida de usuarios, zona de visita, aparcamiento, aseos y protocolos de seguridad.

¿Qué tengo que hacer?

En www.profesionales.calidadturistica.es dispone de información complementaria sobre proceso de auditoría y certificación, así como tarifas y empresas auditoras homologadas para la obtención de su certificación **Q**.

O póngase en contacto con nuestros técnicos:
Tlf: 915 331 000 · Email: info@icte.es



CALIDAD TURÍSTICA

CALIDAD TURÍSTICA