



NORMA UNE-ISO 21401:2019

Sistema de gestión de sostenibilidad para alojamientos

CALIDAD TURÍSTICA



Introducción

La norma UNE-ISO 21401:2019 es una herramienta de gestión creada específicamente para aquellos alojamientos que desean desarrollar e implementar políticas y objetivos sostenibles en la gestión de sus actividades.

La implementación de este estándar y su consiguiente certificación constituye un elemento diferenciador que va más allá del servicio propio, aportando un valor añadido al establecimiento, mejorando su imagen y competitividad bajo criterios sostenibles.

¿A quién va dirigida?

La norma se dirige a aquellos establecimientos de alojamiento del sector turístico que, independientemente de su tipo, tamaño o ubicación, deseen implementar, mantener y mejorar prácticas sostenibles en sus actividades y asegurar el cumplimiento de su política de sostenibilidad.

¿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 21401

- Facilita el cumplimiento de la legislación aplicable.
- Permite oportunidades de mejora a través de las auditorías anuales realizadas por expertos auditores independientes.
- Un impulso al desarrollo sostenible del alojamiento en sus tres vertientes: medio-ambiental, económica y socio-cultural.
- 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?

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO:

Se establecen los requisitos relativos a la comprensión del contexto organizativo, sus necesidades y sus expectativas de acuerdo al alcance definido.

APOYO:

Se establecen los requisitos relativos a los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de sostenibilidad. Disponer de empleados comprometidos, de una información documentada controlada y actualizada, así como de una correcta comunicación entre todos los miembros de la organización son claves para conseguirlo.


PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN:

Se establecen los requisitos relativos a la planificación, implementación y control de los objetivos de sostenibilidad. Además, se incluyen aquellas cuestiones clave que el alojamiento debe tener en cuenta a la hora de evaluar la importancia que tienen sus actividades, productos y servicios en el desarrollo sostenible del establecimiento.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA:

Se establecen los requisitos relativos a la evaluación y seguimiento del sistema de gestión de sostenibilidad del alojamiento, así como a la identificación y tratamiento de las no conformidades y toma de acciones correctivas de acuerdo a los principios de mejora continua.

¿Qué tengo que hacer?

En www.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 . Puede adquirir la norma o adherir a su organización al sistema a través de dicha web.

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



CALIDAD TURÍSTICA