

COMUNICADO 1/2015**TRANSICIÓN DE LA NORMA UNE 187003: 2011 a la UNE-ISO 14785: 2015 OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA.**

Distribución del documento: debe conocer este documento el personal técnico del ICTE, coordinadores de auditoría, auditores calificados y en proceso de calificación, entidades turísticas adheridas y certificadas del sector.

1. NUEVA NORMA UNE-ISO 14785:2015

En este mes de enero de 2015 se ha publicado la nueva norma UNE-ISO 14785:2015 Oficinas de Información Turística. Servicios de Atención e Información Turística. Esto se produce tras la adopción por España de la norma internacional ISO 14785:2014 y, con ello, la anulación de la UNE 187003: 2011. **Ello implica que las entidades que ostenten o deseen ostentar la Marca Q Calidad Turística deberán adaptar su sistema de gestión y servicio al cliente a la nueva norma, atendiendo a lo estipulado en el apartado 2 de este documento.**

El ICTE ha elaborado una comparativa entre las ediciones de la norma UNE 187003:2011 y UNE-ISO 14785:2015 que se encuentra en la pestaña de documentación en www.calidadturistica.org. Como podrá observarse, **los cambios de una a otra no son especialmente relevantes, salvo por la eliminación en la nueva norma UNE-ISO de los requisitos de gestión (anteriormente recogidos en el apartado de DIRECCIÓN)**. Véase a este respecto lo indicado en el apartado 2 respecto a la certificación Q Calidad Turística.

La nueva UNE-ISO 14785:2015, editada por AENOR, puede ya adquirirse a través de nuestra web www.profesionales.calidadturistica.es, pestaña de documentación. El modelo de autoevaluación revisado conforme a la nueva norma, por su parte, y elaborado por el ICTE, se encontrará a disposición de las organizaciones adheridas y certificadas a partir del 1 de abril de 2015 en la pestaña de documentación de la intranet www.calidadturistica.org, de forma gratuita.

2. REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LA NORMA Q CALIDAD TURÍSTICA

Los requisitos de la nueva UNE-ISO 14785:2015 son eminentemente requisitos de servicio. No se contemplan en la nueva UNE-ISO 14785:2015 requisitos de gestión. Sin embargo, el ICTE, como entidad certificadora y gestora de la Marca Q Calidad Turística establece que para obtener la Marca Q el ICTE deberá cumplir con:

- Norma UNE-ISO 14785:2015 Oficinas de Información Turística. Servicios de Atención e Información Turística.
- Requisitos de gestión (y resto) especificados en la AUNE-24.1-OIT-15 Autoevaluación y Especificación Técnica de Auditoría

Para hacer más fácil la localización de requisitos aplicables a las organizaciones peticionarias, el conjunto de requisitos podrá consultarse directamente en la check list de aplicación, en su edición vigente (a partir del 1 de abril de 2015).

3. CALENDARIO DE ADAPTACIÓN DE LA NORMA UNE 187003:2011 A LA NORMA UNE- ISO 14785:2015 OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Organizaciones que no han iniciado el proceso de certificación:

A partir de **1 de junio de 2015** será obligatorio en todos los casos que las **auditorías iniciales** se realicen bajo la nueva norma UNE- ISO 14785:2015. Existirán dos circunstancias:

- Que la organización auditada haya adaptado su sistema a la nueva edición de la norma: en este caso se seguirá el procedimiento habitual definido en el MCE-REG-01-CER-07 Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos.
- Que la organización auditada todavía no haya adaptado su sistema a la nueva edición de la norma: en este caso, la auditoría se realizará igualmente bajo la norma UNE-ISO 14785:2015 y el equipo auditor deberá levantar, en su caso, los incumplimientos detectados (no conformidades). La organización auditada deberá presentar en los cuatro meses siguientes el plan de acciones correctivas correspondientes tal y como marca el MCE-GUI-48-CER-08 Guía para la Elaboración de un Plan de Acciones Correctivas.

- Organizaciones que ya se encuentran certificadas:

Las organizaciones que se encuentren certificadas deberán acogerse a la nueva norma UNE-ISO 14785:2015 en la próxima auditoría de renovación que realicen a partir del 1 de junio de 2015. Mientras tanto, el certificado emitido bajo la norma UNE

187003:2011 seguirá siendo igualmente válido. En caso de que deseen adelantar la transición a la nueva norma, podrán solicitarlo a la entidad auditora para que lo contemple en su próxima planificación de auditoría, auditoría que deberá ser completa.

4. TRANSICIÓN EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ACOGIDAS AL SISTEMA DE AUDITORÍA MULTISITE

Siempre que se cumpla con las barreras de entrada señaladas por el ICTE y definidas en el MAA-PRO-37-AUD-08 Procedimiento de Auditoría Multisite en su edición vigente, los servicios de información turística de un destino gestionados por el mismo ente gestor, puedan acogerse en sus auditorías el sistema de muestreo en múltiples emplazamientos, reduciendo así el tiempo empleado en la auditoría.

En este sentido, a estos entes gestores que decidan optar por una auditoría multisite por primera vez les aplicará el modelo de transición definido para las “organizaciones que no han iniciado el proceso de certificación”, por lo que deberán auditarse bajo la nueva edición de la norma UNE. La auditoría a realizar en este caso será completa (inicial para el total del alcance definido).

Más información en el 91.533.10.00

info@icte.es