



## NORMA UNE 187007

### Patronatos de Turismo



#### Introducción

La Norma de Calidad Turística UNE 187007 es una herramienta de gestión creada específicamente para el sector de Patronatos de Turismo.

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 destino, mejorando su imagen y competitividad.

#### ¿A quién va dirigida?

La norma se dirige a Patronatos de Turismo, entendiéndose como tal toda "entidad dotada de personalidad jurídica propia, **participada mayoritariamente por la administración pública local** o sus entes públicos, que tiene por objeto principal la realización de actividades ligadas al desarrollo turístico del destino. **Ofrece servicios de información turística, marketing y promoción**, recogida y análisis de datos estadísticos relativos al turismo del destino, pudiendo ofrecer **servicios de fidelización y asesoría a empresas turísticas**, entre otros".

El Patronato de Turismo podrá prestar el **servicio de información y acogida turística (obligatorio)** en su mismas instalaciones o en otros emplazamientos externos, dependientes del mismo.

#### CALIDAD TURÍSTICA

#### ¿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 187007:

- 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?

### PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

Se establecen los requisitos relativos a calidad y planificación, organización, sistema de gestión de la calidad, seguridad y prevención de riesgos, gestión ambiental, accesibilidad, gestión de los recursos, comercialización, control y mejora continua.


### PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se establecen los requisitos relativos a la información turística a prestar, marketing y promoción (web, merchandising, work shops, fam trips, etc.), programas de fidelización, observatorio turístico y servicios a empresas turísticas.

### INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

Se establecen los requisitos relativos a la ubicación del servicio, condiciones de instalaciones y equipamientos, limpieza y mantenimiento.

## ¿Qué tengo que hacer?

En [www.profesionales.calidadturistica.es](http://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 .

O póngase en contacto con nuestros técnicos:  
Tlf: 915 331 000 · Email: [info@icte.es](mailto:info@icte.es)



CALIDAD TURÍSTICA

# CALIDAD TURÍSTICA