

15 de Enero de 2017
Rev. 0

COMUNICADO 1/2017

TRANSICIÓN DE LA NORMA UNE 302001:2012 a la norma UNE-ISO 13810:2016 SERVICIOS TURÍSTICOS-TURISMO INDUSTRIAL-PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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 13810:2016 SERVICIOS TURÍSTICOS-TURISMO INDUSTRIAL-PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1.1 Introducción

En el mes de diciembre de 2016 se publica la nueva norma **UNE-ISO 13810:2016 Servicios Turísticos-Turismo Industrial-Prestación del Servicio** como consecuencia de la adopción por España de la respectiva norma ISO 13810:2015 Servicios Turísticos – Turismo Industrial – Prestación del Servicio, lo que ha supuesto la anulación de la UNE 302001:2012 Turismo Industrial. **Esto implica que las entidades que ostenten o deseen ostentar la Marca Q Calidad Turística frente a esta norma deberán adaptar su sistema de gestión y servicio al usuario a la misma, atendiendo a lo estipulado en el apartado 2 de este documento.**

La nueva norma **UNE-ISO 13810:2016**, editada por AENOR, puede adquirirse a través de nuestra web www.profesionales.calidadturistica.es, pestaña de documentación. **El modelo de autoevaluación y especificación técnica elaborado por el ICTE, se pondrá a disposición de las organizaciones adheridas y certificadas a lo largo del mes de enero 2017** en la pestaña de documentación de la intranet www.calidadturistica.org, de forma gratuita.

1.2 Alcance

La nueva norma **UNE-ISO 13810:2016** define los requisitos para la gestión y la prestación de los servicios de turismo industrial desde un punto de vista turístico visitas guiadas y/o autoguiadas relacionadas con la industria viva, el patrimonio industrial o arqueológico o una combinación de ambos, incluidas las instalaciones y el equipamiento relacionados con dichos servicios, así como su funcionamiento interno.

Téngase en cuenta que aunque la norma UNE-ISO 13810:2016 no contempla requisitos de sistema de gestión de la calidad, la certificación con la marca Q Calidad Turística sí lo exigirá (política de calidad, objetivos, plan de mejora continua, sistema de gestión documental, indicadores, auditoría interna...)

2. REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LAS NORMAS UNE-ISO 13810:2016

Para la obtención de **la Marca Q Calidad Turística**, el **ICTE**, como entidad certificadora y gestora, establece que se deberá cumplir con:

- Norma UNE-ISO 13810:2016 Servicios Turísticos-Turismo Industrial-Prestación del Servicio.
- Requisitos de gestión de la calidad especificados en la 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 www.calidadturistica.org (se pondrá a disposición de los usuarios a lo largo de enero 2017).

3. CALENDARIO DE ADAPTACIÓN A LA NORMA UNE-ISO 13810:2016 SERVICIOS TURÍSTICOS-TURISMO INDUSTRIAL-PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

3.1 Organizaciones no certificadas a fecha de este comunicado, que optan por primera vez a la certificación:

A partir del **1 de marzo de 2017** será obligatorio en todos los casos que las **auditorías iniciales** se realicen bajo la nueva norma **UNE-ISO 13810:2016 SERVICIOS TURÍSTICOS-TURISMO INDUSTRIAL-PRESTACIÓN DEL SERVICIO**.

Existirán dos circunstancias:

- a. 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.
- b. 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 13810:2016** 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.

3.2 Organizaciones que ya se encuentran certificadas a fecha del presente comunicado:

Las organizaciones que se encuentren certificadas deberán acogerse a la nueva norma **UNE-ISO 13810:2016 en la próxima auditoría de renovación que realicen a partir del 1 de marzo de 2017**. Mientras tanto, el certificado emitido bajo la norma UNE 302001:2012 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**.

Más información en el 91.533.10.00

info@icte.es