

Certificación AENOR en el Sector Turístico

Playas y arenasles

**Sistemas de Gestión de la Calidad,
Medio Ambiente y Accesibilidad**

AENOR



La **playa** es uno de los principales destinos elegido por buena parte de la población para descansar cuando llega el verano. Y los turistas, cada vez más exigentes e informados, demandan mejores servicios para que sus esperadas vacaciones estivales sean todo un éxito. **Calidad, respeto por el medio ambiente o accesibilidad** se convierten así en elementos clave a la hora de elegir un destino de playa.

En un mercado que, cada día, presenta mayor competencia y exigencia de calidad hacia el cliente, el sector turístico se ha volcado en la búsqueda de la calidad, una misión que ha encontrado en la Certificación uno de sus principales aliados. De este modo, con el fin de generar en el cliente la confianza en los servicios ofrecidos y de diferenciarse de la competencia, las entidades del sector turístico certifican sus modelos de gestión para satisfacer las necesidades de un cliente que hoy en día está exigiendo:

- Mayor nivel de calidad y accesibilidad en sus instalaciones y servicios.
- Un entorno ecológico, natural, cuidado y respetuoso con el medio ambiente.
- Seguridad del entorno y del área turística.



ISO 9001

Herramienta de competitividad

Servicios como la limpieza de la arena y la calidad del agua, salvamento y socorrismo, actividades de ocio o atención de quejas y reclamaciones reflejan la buena gestión de un ayuntamiento. La **Certificación UNE-EN ISO 9001** resulta una herramienta indispensable para asegurar que la calidad de estos servicios se presta de forma adecuada.

ISO 9001 es la norma estrella de gestión de la calidad en el mundo y está indicada para todos los sectores económicos, además del turístico. Además de su reconocimiento internacional por los millones de turistas extranjeros que nos visitan cada verano, resulta ser una evidencia de la calidad en la gestión interna de los ayuntamientos de estos municipios litorales.

Ante la práctica habitual de los ayuntamientos de subcontratar la mayor parte de las actividades que se realizan en las playas, la Norma UNE-EN ISO 9001 facilita el control sobre este proceso, desde las primeras etapas de tramitación administrativa hasta la vigilancia de que los servicios adjudicados se están prestando en las condiciones requeridas.

Algunas ventajas de la Certificación ISO 9001:

- Reconocimiento internacional.
- Eliminación de los denominados costes de la no calidad (incluyendo los monetarios).
- Mayor implicación de los profesionales.
- Transmisión del compromiso con la calidad a todos los públicos.

Servicio al cliente, una máxima en el sector turístico

Las Cartas de Servicios son instrumentos empleados por las empresas y/o ayuntamientos para informar a sus clientes/ ciudadanos sobre sus servicios y sobre los compromisos de calidad que asumen en su presentación, en función de los recursos disponibles. La **Certificación de Cartas de Servicios** de AENOR, como herramienta de gestión representa un complemento de apoyo a las Administraciones para evidenciar un servicio de calidad a los ciudadanos. Es **compatible y auditable** con otros sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 14001...)



ISO 14001

Apuesta por el medio ambiente

Cada vez más, los turistas de todo el mundo están más informados, son más exigentes y sensibles con el respeto al medio ambiente por lo que las organizaciones pertenecientes al sector turístico buscan adquirir un firme compromiso con el medio ambiente a través de la implantación de un sistema de gestión ambiental reconocido internacionalmente. Un modelo basado en el desarrollo sostenible y que apunta a crear un turismo responsable.

Eliminación de costes como consecuencia de ahorros de consumos de energía, combustible y agua obtenidos, o reducción de los impactos ambientales son algunas de las ventajas de la **Certificación UNE-EN ISO 14001**.

Certificar el sistema de gestión ambiental de una playa de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 14001 supone asumir los principales compromisos ambientales: mejora continua, prevención de la contaminación y cumplimiento de la legislación.

Algunas ventajas de la Certificación ISO 14001:

- Reconocimiento internacional.
- Control de los impactos ambientales causados.
- Seguimiento de la efectividad de las acciones establecidas.
Por ejemplo:
 - Separación de los residuos sólidos urbanos (contenedores para residuos orgánicos, vidrio, papel y envases).
 - Control de los vehículos que entran en las playas por motivos de trabajo.
 - Limpieza de arena.
 - Reciclaje del material usado en el mantenimiento de las playas.
 - Ejecución de un plan de mantenimiento de las instalaciones (duchas, baños y pasarelas).



UNE 170001-2

Playas accesibles, playas para todos

Disfrutar del sol y la playa no puede tener barreras. Las playas, además de ser un destino turístico por excelencia, constituyen uno de los espacios naturales más visitados por multitud de usuarios. Por ello, una playa accesible permite a todas las personas, independientemente de las limitaciones temporales o permanentes que tengan (discapacidad física o sensorial, embarazadas, ancianos, personas con maletas...), disfrutar al máximo del entorno y los servicios.

La **Certificación Accesibilidad Universal** resulta un elemento clave para cualquier organización que quiera garantizar la igualdad de oportunidades a sus clientes y usuarios, con independencia de su edad o discapacidad.

Por su parte, los paseos marítimos deberán ser accesibles en toda su longitud. Rampas accesibles que cumplan con la normativa de obstáculos o información turística y de puntos de salvamento accesible son algunos de los requisitos que cumplen las zonas de paseo marítimo certificadas por AENOR.

Algunas ventajas de la Certificación Accesibilidad Universal:

- Servicios adaptados a personas con alguna discapacidad.
- Compatibilidad con otros sistemas de gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001).
- Facilita el cumplimiento de la legislación.
- Ayuda a optimizar los recursos de la organización.
- Refuerzo de la actitud socialmente responsable de la organización, al ofrecer instalaciones, entornos y servicios para el uso de todos los usuarios, independientemente de su discapacidad.



Playas de bandera

Cada año, y como reconocimiento a la Certificación, AENOR hace entrega de las banderas que reconocen el esfuerzo de aquellas entidades comprometidas con la mejora continua de sus servicios en el sector turístico, en el ámbito de la Calidad, el Medio Ambiente y la Responsabilidad Social. Este acto tiene lugar en el marco de uno de los principales certámenes turísticos del mundo: FITUR.

Lo que empezó siendo un reconocimiento a las playas y espacios costeros, se ha ido ampliando a casi todos los sectores de servicios turísticos que han hecho suyas estas mejoras en su gestión. Así, mediante estas banderas, AENOR quiere dotar a estas entidades de un elemento diferenciador que les ayude a hacer pública su Certificación conforme a la norma ISO 9001, ISO 14001 y UNE 170001-2 de Calidad, Medio Ambiente y Accesibilidad Universal, respectivamente.



AENOR hace público su compromiso de calidad

Solicítenos hoy mismo información detallada de los procesos de Certificación (desarrollo de las auditorías, visitas a las instalaciones, plazos de ejecución, certificados...) y una oferta adaptada a las necesidades de su organización.



902 102 201
info@aenor.es
www.aenor.es

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Sede social: Génova, 6. 28004 MADRID

Andalucía · Aragón · Canarias · Cantabria · Castilla-La Mancha · Castilla y León · Cataluña · Comunidad Valenciana · Extremadura · Galicia · Illes Balears · La Rioja · Madrid · Navarra · País Vasco · Principado de Asturias · Región de Murcia