

5. Aspectos legales y normativos.

“Una norma es un documento técnico de aplicación voluntaria, fruto del consenso, basado en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico y aprobado por un organismo de normalización reconocido. Las normas garantizan unos niveles de calidad y seguridad que permiten a cualquier empresa posicionarse mejor en el mercado y constituyen una importante fuente de información para los profesionales de cualquier actividad económica”. (AENOR).

El **empleo de normas** resulta de gran utilidad como **apoyo a la reglamentación y a las diferentes políticas públicas**, y también para los sectores de actividad, que, de este modo, pueden influir en el contenido de las mismas.

La utilización de normas en apoyo a la reglamentación o al despliegue de las políticas públicas aporta una serie de beneficios para las Administraciones Públicas y para los sectores de actividad, de modo que se facilita la aplicación de la legislación.

5.1. Legislación nacional e internacional.

El Sistema de Calidad Turística SCTE, se basa en:

- ▣ Un único ente gestor, El Instituto para la Calidad Turística - ICTE.
- ▣ Los Planes y Normas de Calidad.
- ▣ Un Sistema de Certificación neutral e independiente.
- ▣ La marca de Calidad Turística Española Q.

A. LA MARCA Q DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

La Secretaría de Estado de Turismo a través de las actuaciones del Sistema de Calidad Turística Española, y en colaboración con diferentes asociaciones y federaciones empresariales, trabajan conjuntamente para desarrollar sistemas de calidad en diferentes sectores de actividad.

El **Instituto para la Calidad Turística – ICTE** nace en el año 2000, es la entidad de certificación de Sistema de Calidad especialmente creado para las empresas turísticas, formado por

las asociaciones turísticas nacionales más importantes de este país, la Secretaría General de Turismo, las Comunidades Autónomas y la Administración Local (FEMP).

La institución se creó con los siguientes objetivos:

- ▣ **Normalización:** creación, desarrollo y revisión de las normas de calidad turística.
- ▣ **Certificación:** reconocimiento al esfuerzo realizado por las empresas turísticas en la implantación de un sistema de calidad mediante el sello de la "Q de Calidad Turística Española".
- ▣ **Promoción de la Marca "Q de Calidad Turística Española"** y de las empresas que la posean en campañas publicitarias, publicaciones, ferias, notas de prensa, etc.
- ▣ **Formación:** desarrollo de un Plan de Formación especializada en Turismo con cursos presenciales y online.

El ICTE es el encargado de certificar, administrar y velar por el correcto uso de la Marca "Q" de "Calidad Turística Española", que determina que un determinado producto turístico cumple con un nivel de calidad exigido y el compromiso de trabajo en la mejora continua. Las auditorías son gestionadas desde AENOR.



Estás en: [Portada](#) > ¿Qué es la "Q" de Calidad Turística?

¿Qué es la "Q" de Calidad Turística?

La "Q" de Calidad Turística es la Marca que representa la calidad en el sector turístico español.

La "Q" aporta a los establecimientos turísticos que la ostentan: PRESTIGIO, DIFERENCIACIÓN, FIABILIDAD, RIGUROSIDAD Y PROMOCIÓN por parte de la Secretaría de Estado de Turismo y las Comunidades Autónomas.

Los establecimientos avalados por la "Q de Calidad" han pasado unas estrictas auditorías que aseguran que su prestación de servicio es garantía de **calidad, seguridad y profesionalidad**. Todo ello para asegurar a los clientes la mejor experiencia turística posible.

Más información.

¿Quién es el encargado de otorgar la Marca "Q" Calidad Turística?

El Instituto para la Calidad Turística Española.

El ICTE es una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas, formado por las asociaciones turísticas nacionales más importantes de este país, la SET, las CCAA y la FEMP.

Es un Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional.

Es el encargado de certificar, administrar y velar por el correcto uso de la Marca "Q".

Buscar establecimiento 

Subsectores que pueden optar a la certificación:

- ✓ Alojamientos Rurales
- ✓ Hoteles y Apartamentos Turísticos
- ✓ Servicios de Restauración
- ✓ Formación de Guías Turísticos
- ✓ Agencias de Viajes
- ✓ Servicios de Azafatas
- ✓ Turismo Industrial
- ✓ Espacios Naturales Protegidos
- ✓ Convention Bureaux
- ✓ Patronatos de Turismo
- ✓ Oficinas de Información Turística
- ✓ Campings y Ciudades de Vacaciones
- ✓ Tiempo Compartido
- ✓ Turismo Activo
- ✓ Instalaciones Náutico- Deportivas
- ✓ Ocio Nocturno
- ✓ Palacios de Congresos
- ✓ Establecimientos Balnearios
- ✓ Transporte de Viajeros por Carretera
- ✓ Playas
- ✓ Estaciones de Esquí y Montaña
- ✓ Autocares de Turismo
- ✓ Turismo de Salud

Fuente: recuperado de <http://www.calidadturistica.es/>

Los productos y servicios de ocio y turismo, constituyen actividades económicas de especial importancia. De este modo, existen diferentes servicios de evaluación de conformidad -acreditados- que contribuyen a garantizar la seguridad y la calidad de los productos y servicios turísticos. Es el caso de la certificación para la calidad de la **marca Calidad Turística Española o marca Q**, de productos y servicios asociados al sector turístico (hoteles, apartamentos, alojamientos rurales, campings, restauración, balnearios, oficinas de información turística, agencias de viajes, estaciones de esquí, playas, etc.). La norma tiene una gran adaptabilidad en función de la tipología de empresa turística.

B. NORMAS ISO 9001 (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN)

La organización Internacional de Normalización comenzó a funcionar en 1926 con el nombre de Federación Internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales (ISA), con el objetivo de crear normas en el sector de la ingeniería mecánica. En el año 1946 se creó una nueva organización internacional de normalización, ISO, la cual inició sus funciones como tal en el año

1947. Se trata de una organización independiente, no posee miembros gubernamentales y es el mayor creador mundial de **normas voluntarias**. Su Secretaría Central tiene sede en Ginebra, Suiza.

Las normas ISO son una gran ayuda para la compra y venta de bienes y servicios a nivel internacional. Los 40 primeros años de su existencia, ISO focalizó sus esfuerzos en el desarrollo de normas técnicas para productos y tecnología. En los años 80 comenzó a desarrollar normas de proceso, siendo la primera de ellas **ISO 9000** (1987), esta serie de normas de requisitos de del Sistema de Gestión de Calidad son las más conocidas de todas las que se desarrollaron después. Más tarde, en los años 90 crearon las normas **ISO 14000** de **Gestión Ambiental**.



La **familia de NORMAS ISO 9000** se ha actualizado a lo largo de la historia en diferentes momentos, dando lugar a la publicación de nuevas ediciones de la norma. Este proceso de revisión ha tenido lugar en los años **1994, 2000, 2008 y 2015**.

Fuente: recuperado de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/interrogantes/>

En un mercado cada vez más globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. Desde su creación, en 1986, AENOR trabaja intensamente para extender la cultura de la calidad entre el tejido económico. AENOR ha contribuido notablemente a que hoy España sea el segundo país de Europa y cuarto del mundo en Gestión de la Calidad ISO 9001.

Además de esta norma general, existen certificaciones que atienden las necesidades específicas de sectores. Entre estos se encuentran las certificaciones relacionadas con la calidad del servicio en distintos tipos de establecimientos turísticos. El sector servicios cada vez hace un uso más extensivo de las ventajas de la certificación.

C. NORMAS EN HOTELES Y SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

Las normas en **hoteles y servicios de restauración** en su mayoría son normas UNE, aprobadas por AENOR, adaptadas específicamente a la legislación nacional.

- ▣ **UNE 182001: hoteles y apartamentos turísticos.**
- ▣ **UNE 167012: hostelería: servicios de restauración.**

Esquema de la norma UNE 182001:2008 Hoteles y Apartamentos Turísticos		
Cada unidad de servicio ha sido desarrollada y documentada según los requisitos que la propia norma determina, queriéndose de esta manera presentar un resumen de toda la norma Q para hoteles y apartamentos turísticos; con el fin de que el lector se haga una primera impresión sobre el alcance de su implantación. Para visualizar dicha documentación pinchar el vínculo sobre cada cabecera de las diferentes unidades de servicio.		
<u>ALOJAMIENTO</u>	<u>APROVISIONAMIENTO</u>	<u>MANTENIMIENTO</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades - Responsabilidades - RRHH y Materiales - Requisitos - Reservas - Llegadas - Atención Continuada - Facturación y salida 	<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades - Responsabilidades - Gestión de Compras - Recepción de Mercancías - Almacenamiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades - Responsabilidades - RRHH y Materiales - Mantenimiento Preventivo - Mantenimiento Correctivo
<u>EVENTOS</u>		<u>DIRECCIÓN</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades - Responsabilidades - RRHH y Materiales - Requisitos - Mecanismos de Control internos 		<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Gestión de Recursos - Comercialización - Control y Mejora Continua
<u>RESTAURACIÓN</u>	<u>ANIMACIÓN</u>	<u>LIMPIEZA</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades - Planificación oferta gastronómica - Manipulación y Elaboración - Prestación del Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades - Responsabilidades - RRHH y Materiales - Requisitos - Mecanismos de Control internos 	<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades - Responsabilidades - RRHH y Materiales - Limpieza de Instalaciones - Lencería y Lavandería
Fuente: recuperado de:		
http://www.calidadyturismo.es/dnn/Sectores/HotelesyApartamentosTur%C3%ADsticosUNE182001.aspx		

Además, entre los **sistemas de gestión más importantes que afectan a la Hostelería**, está la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión Ambiental ISO 14001, Gestión de Accesibilidad

Universal UNE 170001, la marca 'Q' de calidad Turística, la Gestión de la Seguridad de los Alimentos ISO 22000, accesibilidad de sitios web y la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001.

Para gestionar la documentación, diseñar e implantar los sistemas, los empresarios del sector pueden recibir el asesoramiento y la colaboración de organizaciones como la Federación Española de Hostelería FEHR, a través de las distintas Asociaciones Federadas en todo el territorio nacional.



Está formada por asociaciones empresariales de hostelería de toda España, y es la única organización empresarial que representa a nivel estatal al conjunto de cerca de 280 mil empresas de restaurantes, bares, cafeterías y otros establecimientos que integran el sector de la restauración, además de los más de 30 mil locales de alojamiento.

Este conjunto empresarial da trabajo a más de 1,6 millones de personas, de los que 1,2 millones pertenecen a restauración, y tiene un volumen de ventas de 119.893 millones de euros. En conjunto el sector hostelero aporta el 6,8% al PIB de la economía española (5,3% restauración y 1,5% alojamiento).

Fuente: recuperado de <http://www.fehr.es/index.html>



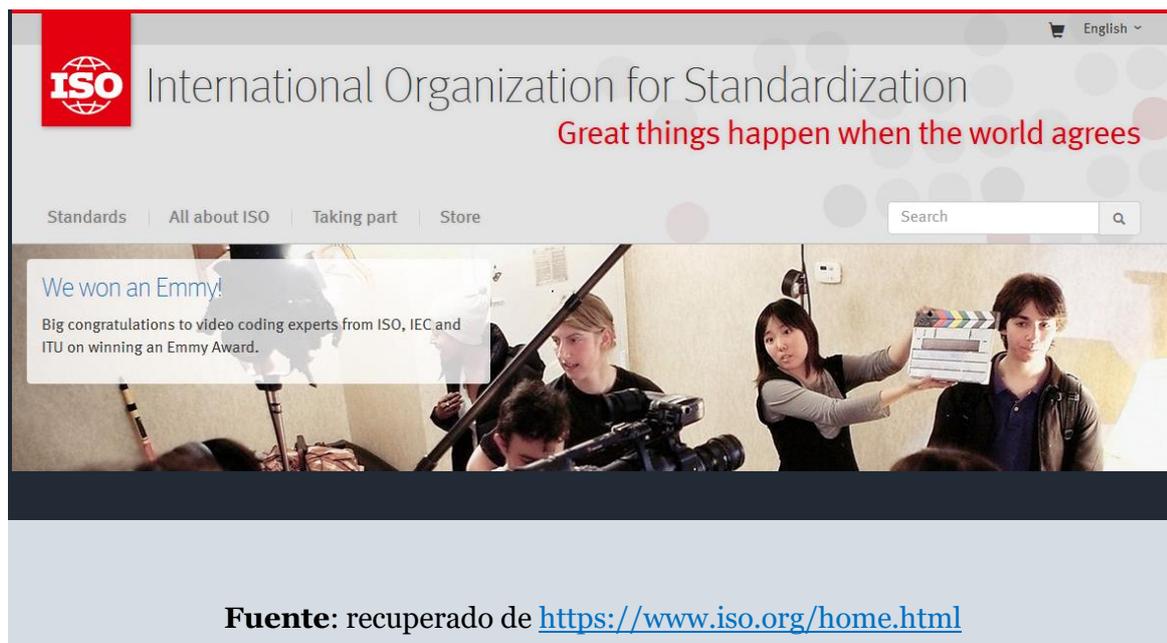
ACTIVIDAD 2

*Un Hotel cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado en base a los requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2005. ¿Aparte de las especificaciones propias de la norma, ha de cumplir algún requisito más?

D. NORMALIZACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Existen **diferentes tipos de organismos** (*Real Decreto 2200/1995 de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y Seguridad Industrial en España*).

- ▣ **Organismos de normalización:** elaboración y aprobación de normas con especificaciones técnicas o de gestión. Ámbito voluntario:
 - ✓ **Organización Internacional para la Normalización (ISO):** en el ámbito internacional.
 - ✓ **Comité Europeo de Normalización (CEN):** en el ámbito europeo.
 - ✓ **Asociación Española de Normalización (AENOR):** en el ámbito nacional. AENOR se encarga de llevar a cabo las auditorías que aseguren el cumplimiento con los requisitos establecidos en las Normas, a fin de asegurar un servicio de calidad, seguridad y profesionalidad.



- ▣ **Organismos de certificación:** certifican la conformidad de productos o servicios, sistemas de gestión y personal de acuerdo a las normas ISO, EN, UNE.
 - ✓ **The International Certification Network - IQNET:** agrupa a diferentes organismos de certificación, uno por país, que coincide con el organismo de normalización (AENOR en España).

- ✓ **Organización Internacional Independiente de Certificación – IIOC (Independent International Organisation for Certification):** agrupa a compañías multinacionales de certificación.

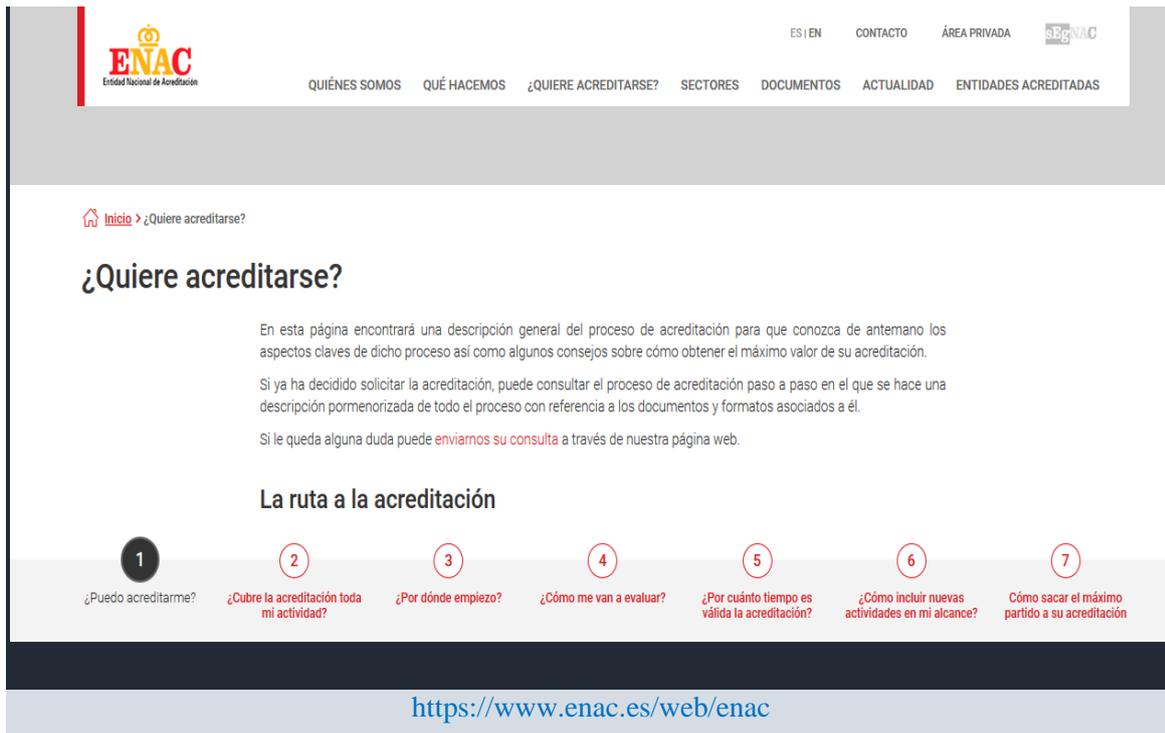


La **certificación** es la acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas mediante la que se manifiesta que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas. Así, las marcas de AENOR evidencian esta certificación y constituyen un elemento diferenciador en el mercado, mejorando la imagen de productos y servicios ofrecidos y generando confianza entre clientes y consumidores.

Con el objeto de dotar a las organizaciones de este valor competitivo diferencial, AENOR ofrece **sus marcas**.

Fuente: recuperado de <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>

- ▣ **Organismos de acreditación:** son los que acreditan formalmente la competencia técnica de una entidad de certificación. Existe uno por país:
 - ✓ Entidad Nacional de Acreditación en España ENAC. Entre los Organismos de Certificación acreditados por ENAC se encuentran: AENOR, LGAI (Laboratori d Assatjos i Investigations (LGAJ), Det Norske Veritas (DNV) y Bureau Veritas Quality (BVQ), etc.



ENAC
Entidad Nacional de Acreditación

ES | EN CONTACTO ÁREA PRIVADA 

QUIÉNES SOMOS QUÉ HACEMOS ¿QUIERE ACREDITARSE? SECTORES DOCUMENTOS ACTUALIDAD ENTIDADES ACREDITADAS

[Inicio](#) > ¿Quiere acreditarse?

¿Quiere acreditarse?

En esta página encontrará una descripción general del proceso de acreditación para que conozca de antemano los aspectos claves de dicho proceso así como algunos consejos sobre cómo obtener el máximo valor de su acreditación.

Si ya ha decidido solicitar la acreditación, puede consultar el proceso de acreditación paso a paso en el que se hace una descripción pormenorizada de todo el proceso con referencia a los documentos y formatos asociados a él.

Si le queda alguna duda puede [enviarnos su consulta](#) a través de nuestra página web.

La ruta a la acreditación

- 1 ¿Puedo acreditarme?
- 2 ¿Cubre la acreditación toda mi actividad?
- 3 ¿Por dónde empleo?
- 4 ¿Cómo me van a evaluar?
- 5 ¿Por cuánto tiempo es válida la acreditación?
- 6 ¿Cómo incluir nuevas actividades en mi alcance?
- 7 ¿Cómo sacar el máximo partido a su acreditación?

<https://www.enac.es/web/enac>

- ▣ **Organismos de reconocimiento:** se reconoce la competencia técnica de los organismos de acreditación.
- ✓ EA (Cooperación Europea para la Acreditación), un Club Europeo de Organismos de Acreditación cuyo objetivo es el reconocimiento mutuo de mediante un sistema de auditorías basado en las normas EN 45.000.

EJEMPLO: ESTABLECIMIENTOS Y ESPACIOS CERTIFICADOS



Fuente:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismoycomercio/publicaciones/143446131.pdf>



ACTIVIDAD 3

*En el ámbito de la hostelería y restauración turística, como sabemos, se han desarrollado en nuestro país diferentes iniciativas de desarrollo e implantación de diferentes normas, y al mismo tiempo, se han desarrollado diferentes marcas de calidad. Exponga algún ejemplo de marca de calidad para establecimientos de restauración.



ACTIVIDAD 4

*Como se ha visto, existe una amplia gama de sistemas de gestión de calidad, muy apropiados para implantar en un hotel o en un apartamento turístico. Los establecimientos que dispongan de alguno de estos sistemas, gestionarán mejor sus recursos, optimizarán sus procesos y serán más competitivos. Exponga algún ejemplo de marca que persiga la excelencia en los servicios turísticos.