

ISO/TC 228, una historia de éxito

UNE coordina junto con el organismo de normalización de Túnez, INNORPI, el comité técnico internacional de turismo ISO/TC 228 desde su constitución en 2005. Actualmente, participan en este comité cerca de 100 países y 20 organizaciones en *liaisons*. Juntos han constituido 15 grupos de trabajo, publicado 25 normas de turismo y están trabajando activamente en 14 proyectos internacionales. Su trabajo ha sido reconocido con el Premio Lawrence D. Eicher, máximo galardón a la excelencia técnica en el desarrollo de normas.



Natalia Ortiz de Zárate
Secretaría
ISO/TC 228
Turismo y
servicios
relacionados

Asociación
Española de
Normalización,
UNE

En un momento en el que a pesar de las dificultades económicas el turismo se ha revelado como una industria resiliente, fuente segura de ingresos y empleo; en el que la cifra de turistas sigue creciendo a niveles casi exponenciales; en un momento en que la economía colaborativa ha venido para quedarse y en el que empiezan a cuestionarse los impactos del turismo sobre los derechos humanos de los ciudadanos, es más necesario que nunca regularizar usos, mejorar prácticas y ordenar actividades a través de normas consensuadas internacionalmente.

En 2005 la entonces Asociación Española de Normalización y Certificación, apoyada por la Secretaría de Estado de Turismo y con el respaldo del sector, representado por el Instituto para la Calidad Turística

Española (ICTE), se aventuró en la creación de un nuevo comité internacional de normalización en turismo, ámbito donde España era, y continúa siendo, líder con más de 75 millones de visitantes (tercer país del mundo en llegadas internacionales) y un incremento de ingresos por turismo en 2016 de más del 7% respecto del año anterior, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

En aquella época, el sector turístico nacional disponía ya de una docena de normas y estaba dispuesto a compartir su *know how* y la exitosa experiencia del modelo español en el seno del Comité Internacional de Normalización (ISO). Sin embargo, la tarea no resultó fácil. Primero porque en aquella época los servicios resultaban todavía difíciles de estandarizar, no había apenas

precedentes, ni guías de apoyo. ¿Cómo normalizar un servicio que se produce en el mismo momento en que se presta y se consume? En este sentido, el ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados* fue uno de los comités técnicos pioneros en materia de normalización de servicios, un área que hoy constituye uno de los pilares con mayor potencial dentro de la estrategia de ISO. Al mismo tiempo, el sector español se encontró con alguna oposición por parte de algunos países europeos, donde reinaba cierta confusión sobre el significado y consecuencias de la normalización y de la regulación. Por si fuera poco, España decidió establecer una colaboración con Túnez para la gestión de este comité a través de un acuerdo novedoso para ambos organismos de normalización. De nuevo el *twinning* ►►

El "Óscar" de la normalización para el ISO/TC 228

Se trata del Premio Lawrence D. Eicher, máximo galardón a la excelencia técnica en el desarrollo de normas, y lo ha conseguido el Comité Técnico de Normalización ISO/TC 228, encargado de elaborar normas mundiales de calidad para el turismo y sus servicios relacionados. El premio fue entregado en el marco de la Asamblea General de ISO. La Asociación Española de Normalización, UNE, con

el apoyo del Instituto para la Calidad Turística en España (ICTE) y en colaboración con el Organismo de Normalización de Túnez, INNORPI, coordina este comité en el que participan expertos de cerca de 100 países y más de 20 organizaciones internacionales de reconocido prestigio en turismo, como la Organización Mundial del Turismo (OMT), entre otras.

El ISO/TC 228 ya ha publicado 25 normas y



trabaja en 14 proyectos sobre buceo, turismo de salud, turismo de aventura, puertos deportivos, alquiler de embarcaciones, turismo voluntario, sistema de gestión sostenible para alojamientos o

turismo accesible. Transparencia, calidad y consenso son los pilares de este comité internacional que trabaja para ofrecer las mejores prácticas a las actividades y servicios relacionados con el turismo.

TURISMO



► ahora protocolizado y documentado era, por aquel entonces, un aprendizaje de tipo intuitivo y experiencial.

Y sin embargo, 12 años después, España ha embarcado a 98 países y 20 organizaciones en *liaisons* en esta aventura. Juntos han constituido 15 grupos de trabajo, publicado 25 normas de turismo y están trabajando activamente en 14 proyectos internacionales. Y este año, como reconocimiento a la labor realizada, ha recibido el Premio Lawrence D. Eicher, máximo galardón a la excelencia técnica en el desarrollo de normas.

Herramientas listas para su implantación

El 60 % de los casi 100 países que participan en el ISO/TC 228 son países en vías de desarrollo, muchos de ellos con grandes recursos turísticos que aspiran a convertirse en motor de progreso y desarrollo económico, pero con escasas directrices para hacerlo realidad. Y en ese contexto, las buenas prácticas consensuadas y validadas plasmadas en las normas ISO son una fuente de conocimiento muy valiosa y una herramienta para

promover la competitividad de las organizaciones turísticas. Porque el objetivo no es sólo elaborar normas consensuadas y técnicamente solventes, sino también y sobre todo, normas útiles que sean implementadas por cuantas más organizaciones y países mejor.

Poco a poco, el comité ha ido abordando los principales elementos de la cadena de valor del turismo, desde las oficinas de información turística, elemento clave de promoción del destino (ISO 14785:2014) hasta los puertos deportivos categorizados en tres niveles de servicio (ISO 13687:2017) o la gestión del riesgo de las empresas de turismo activo (ISO 21101:2014), pasando por algunos recursos gestionados desde la Administración Pública, como las playas (ISO 13009:2015) o los espacios naturales protegidos (ISO 18065:2015).

El sector del buceo cuenta ya con 11 normas que cubren aspectos como los programas de formación de buceadores (ISO 24801:2014), de instructores (ISO 24802:2014) o los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios de buceo (ISO 24803:2017). Otro de los

sectores que cuenta con varias normas es el turismo de salud, que dispone de una norma específica para los establecimientos de talasoterapia (ISO 17680:2015) que ofrecen tratamientos preventivos y curativos a base de agua de mar; y otra (ISO 17679:2016) para los establecimientos y servicios *wellness* con un enfoque más holístico de la salud, entendido no como la mera ausencia de enfermedad sino como el bienestar mental, físico y social.

Las organizaciones que abren su puertas para enseñar su proceso productivo compartiendo su *know how* mediante visitas, talleres u otro tipo de actividades, disponen en la Norma ISO 13810:2015 de turismo industrial, que constituye una guía para prestar un servicio turístico de calidad acorde a las expectativas de los clientes. Finalmente el comité dispone de dos normas relacionadas con el alojamiento. Una genérica de terminología (ISO 18513:2003) y una especificación técnica destinada a orientar a aquellos esquemas que buscan minimizar los aspectos negativos e incrementar los impactos positivos de estos



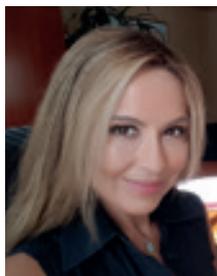
establecimientos sobre el medio ambiente (ISO/TS 13811:2015)

Normas en desarrollo

Con la celebración en 2017 del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, la Asamblea General de Naciones Unidas quiere recalcar la importante contribución que el sector turismo puede generar sobre los tres pilares de la sostenibilidad (económico, social y ambiental). La actividad de normalización no es ajena al aumento de desplazamientos, la sobrecarga de los destinos, al desigual reparto de beneficios o a la difícil supervivencia de culturas y tradiciones. Todos los agentes público-privados que intervienen en la cadena de valor del turismo generan un impacto y, por tanto, tienen su parte de responsabilidad.

Conscientes de ello, varios grupos de trabajo del ISO/TC 228 están colaborando en proyectos relacionados en mayor o menor medida con la sostenibilidad. Es el caso del WG 12, que desarrolla un proyecto sobre el turismo solidario con el fin de que la ayuda prestada por el voluntario redunde ►►

OPINIÓN



Tatiana M. Martínez

Subdirectora General de Desarrollo y Sostenibilidad
Ministerio de Energía,
Turismo y Agenda Digital

Base de competitividad y sostenibilidad

España es el destino turístico más competitivo del mundo y llegar a esta posición no sólo se debe a la historia de nuestro país como destino turístico consolidado, sino a una apuesta integral de mejora de la calidad en el sector turístico. La Administración Turística española trabaja para diferenciar nuestros destinos y empresas turísticas frente a competidores. En los últimos años se ha apostado por el diseño e implantación del Sistema de Calidad Turística Español, así como por continuar trabajando en la renovación del propio sistema para mantener y mejorar la profesionalidad de las empresas turísticas españolas.

Esto ha permitido aunar esfuerzos y orientar recursos de modo eficiente hacia la calidad a través del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE) gestionado por la Secretaría de Estado de Turismo. Por tanto, la calidad turística, es una cualidad que en el siglo XXI debe entenderse como intrínseca a los productos y servicios que se ofrecen. Por tanto, los retos que hay que conseguir se articulan sobre dos conceptos básicos. Se trata de excelencia, como característica que hay que conseguir y mantener; y transversalidad: la calidad debe ser intrínseca a cada una de las acciones en materia turística, como sostenibilidad (económica, social y ambiental), innovación, tecnología y transparencia.

El papel de las normas ISO y de UNE en este proceso ha sido fundamental, pues ha permitido usar un mismo lenguaje, diseñar normas para los distintos proveedores o subsectores turísticos,

y aplicarlas de forma integrada en los destinos. Los grupos actualmente activos que lidera o colidera España son los relativos a turismo de salud, puertos deportivos, turismo accesible y alojamiento, dentro del comité ISO/TC 228 que lidera España. Se trata de una posición estratégica en un comité que proyecta a España como referencia mundial en la industria turística global.

En el ámbito de las empresas turísticas, el sistema de la calidad se enfocó siempre como un método para mejorar de forma continua los servicios prestados a los turistas por alojamientos, restaurantes y por empresas de servicios. Esta labor se tradujo en la formación del personal de hoteles, apartamentos, campings, casas rurales, empresas de turismo activo, etc. de forma que ganaron en competitividad. Simultáneamente a este esfuerzo, se planteó asegurar la calidad turística en los destinos y en los principales servicios turísticos públicos. Por ello España fue el primer país en diseñar un sistema de calidad turística para los servicios de uso público de los espacios naturales protegidos, con el fin de garantizar un adecuado disfrute de estos atractivos lugares. A este sistema siguió el de playas y el de estaciones de esquí.

Actualmente, la calidad es la sólida base desde la que acometemos una estrategia de sostenibilidad de destinos y productos que nos permita seguir siendo atractivos para los ciudadanos del mundo que deseen descubrir nuestro país con garantías de disfrute asegurado.

TURISMO



► eficientemente en beneficio de la comunidad local y también en la propia satisfacción personal del voluntario. Por su parte, el WG 7 trabaja en un proyecto de norma cuyo objetivo es tratar de reducir las huellas que las actividades de turismo activo dejan sobre los espacios naturales, su entorno social y económico. El WG 1 de buceo recreativo también desea sensibilizar sobre la importancia de no alterar los ecosistemas marinos mediante el desarrollo de dos proyectos. Finalmente, el proyecto que se está desarrollando en el WG 13 pretende ser una herramienta para los gerentes hoteleros a la hora de gestionar los tres pilares de la sostenibilidad en sus alojamientos.

El ISO/TC 228 también trabaja en otras líneas, como el alquiler de embarcaciones de recreo, donde los dos proyectos en desarrollo tratan de aportar transparencia, seriedad y confianza a un mercado en crecimiento. Los turistas que viajan para recibir un tratamiento médico en otro país, pronto contarán también con una norma que mejore la calidad de la intermediación, así como de los servicios periféricos prestados por los establecimientos sanitarios. Del mismo modo, pronto se publicará una norma para balnearios que completará y ordenará los servicios turísticos de salud a través del agua. La futura norma ISO de hoteles, propuesta por España (ICTE), arrancó hace apenas unos

En el ámbito nacional el sector dispone de estándares en otras áreas, aún no planteadas en foros internacionales, como las estaciones de esquí y montaña, campos de golf, restaurantes, campings, establecimientos de turismo rural o palacios de congresos, entre otros

meses y pretende, al margen de las categorías y más allá de las opiniones versadas *on line* por los consumidores, marcar unos requisitos mínimos objetivos, fiables y diferenciadores. Por su parte, de la mano de la Fundación ONCE y OMT, el proyecto de turismo accesible establecerá requisitos y recomendaciones útiles para que las organizaciones públicas o privadas diseñen y ofrezcan servicios turísticos para todas las personas. Finalmente, el comité está analizando la viabilidad de iniciativas relacionadas con la restauración tradicional y los alojamientos situados en edificios históricos.

Panorama nacional

Prácticamente todas las normas ISO mencionadas han sido traducidas y

son ya parte del catálogo UNE. Pero además, en el ámbito nacional el sector dispone de estándares en otras áreas, aún no planteadas en foros internacionales, como las estaciones de esquí y montaña (UNE 188002:2006), campos de golf (UNE 188001:2011), restaurantes (UNE 167013:2017), campings (UNE 184001:2007), establecimientos de turismo rural (UNE 183001:2009) o los palacios de congresos (UNE 187004:2008), por citar sólo algunas. Todo ello hace que el catálogo nacional de normas UNE en materia turística sea uno de los más completos y valiosos del mundo; pero no por ello el sector turístico nacional se ha acomodado, muy al contrario sigue creciendo en número de ideas.



Además de realizar el seguimiento activo y contribuir técnicamente en los proyectos del ISO/TC 228, los expertos nacionales están actualmente concentrados en dos líneas de trabajo. Por un lado, bajo el liderazgo de SEGITTUR y el apoyo de la SESIAD, los destinos turísticos inteligentes disponen ya de su propio sistema de gestión (UNE 178501), estructurado en cuatro ejes: innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad universal. La futura UNE 178002 permitirá la medición del progreso de los destinos y su comparación según unos criterios comunes. Para ello la norma establecerá una serie de indicadores que tienen por objeto proporcionar información sobre los objetivos y parámetros ligados a las actividades y procesos implantados en un Destino Turístico Inteligente. Ambas normas se asientan sobre la creación de sinergias de acuerdo con una estrategia común y persiguen una mayor competitividad y mejora del posicionamiento turístico de los destinos, una mejora de la experiencia del turista antes, durante y después del viaje, así

como un incremento de la calidad de vida no sólo de los turistas, sino también de los residentes.

Por su parte, el ICTE está liderando una norma dirigida a los museos y colecciones museográficas. La norma UNE de museos, aún en desarrollo, se centra en los servicios prestados al visitante, la gestión de activos y la gestión de la calidad. Actualmente existen más de 1.000 museos en España, y muchos de ellos constituyen verdaderos buques insignia de los destinos. Las temáticas son variadas, y como curiosidad se puede mencionar que incluso existen ya Museos del Turismo. Decía el Nobel Orhan Pamuk que *Los museos son lugares donde el tiempo se transforma en espacio*. Tal vez resulte presuntuoso decir que las normas son los espacios donde el saber de todos los lugares y tiempos se hace materia. En cualquier caso las normas, por su capacidad para transferir conocimientos sin entender de fronteras y por su trascendencia en el progreso de la humanidad en todos los campos, tal vez merezcan también que se les dedique un museo. ▀

OPINIÓN



Miguel Mirones
Presidente
Instituto para la
Calidad Turística
Española (ICTE)

Avancemos desde el consenso

La concesión del Premio Lawrence D. Eicher, que subraya la especial contribución y el trabajo llevado a cabo por el Comité Técnico ISO/TC 228 *Turismo y servicios relacionados*, es un claro reconocimiento a su importante labor en la estandarización mundial del sector turístico, así como al trabajo desarrollado durante estos años por las personas e instituciones que forman parte del mismo.

Durante la XXII Asamblea General de la OMT celebrada del 13 al 16 de septiembre en Chengdom (China) -en la que fui elegido presidente de Miembros Afiliados de la Organización Mundial de Turismo- tuve la oportunidad de liderar el Grupo Técnico de Calidad Turística, uno de los siete grupos de trabajo que se formaron durante la Plenaria de los Miembros Afiliados. En mi intervención -ante cientos de representantes de empresas, organizaciones, destinos, ONG e instituciones docentes- puse en valor la importancia de los sistemas de calidad como herramientas de gestión imprescindibles para el turismo. En este sentido, invité a los presentes a sumarse a los trabajos del Comité ISO/TC 228 porque, al margen de otras iniciativas para fomentar la calidad turística que se están llevando a cabo, es en este comité donde se resuelven las cuestiones relevantes de la estandarización del sector. Asimismo, animé a los responsables de los sectores de restauración y agencias de viaje a que incorporen la estandarización en sus respectivos sectores. Lógicamente, los avances se logran cuando existe un consenso mundial, como ocurrió en el sector del alojamiento cuando -tras diez años de debate- una propuesta española promovida por el Instituto para la Calidad Turística Española logró el apoyo de 35 países para poner en marcha la que será la primera norma internacional ISO para el sector hotelero.