

16 de Febrero de 2016
Rev. 0

COMUNICADO 2/2016

TRANSICIÓN DE LA NORMA UNE 187001:2011 a la norma UNE-ISO 13009:2016 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS. REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS.

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 13009:2016 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS. REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS.

1.1 Introducción

En el mes de Febrero de 2016 se publica la nueva norma **UNE-ISO 13009:2016 Turismo y servicios relacionados. Requisitos y recomendaciones para la gestión de las playas**, como consecuencia de la adopción por España de la respectiva norma ISO 13009:2015, lo que ha supuesto la anulación de la UNE 187001:2011 Playas. **Esto implica que las entidades que ostenten o deseen ostentar la Marca Q Calidad Turística deberán adaptar su sistema de gestión y servicio al usuario a la nueva norma, atendiendo a lo estipulado en el apartado 2 de este documento.**

El ICTE ha elaborado una comparativa entre la norma UNE 187001:2011 y la UNE-ISO 13009:2016 que se pondrá a disposición en las próximas semanas en la pestaña de documentación en www.calidadturistica.org.

La nueva norma **UNE-ISO 13009:2016**, editada por AENOR, puede adquirirse a través de nuestra web www.profesionales.calidadturistica.es, pestaña de documentación. El **modelo de autoevaluación elaborado por el ICTE, se encontrará a disposición de las organizaciones adheridas y certificadas a partir del 1 de Abril de 2016** en la pestaña de documentación de la intranet www.calidadturistica.org, de forma gratuita.

1.2 Alcance

Los requisitos de la nueva norma **UNE-ISO 13009:2016** definen los requisitos para la gestión del uso público de la playa y la prestación de servicio al usuario.

Esta norma aplica a aquellos servicios, infraestructuras y equipamientos definidos en esta norma y situados en la playa, así como aquellos otros situados en cualquier tipo de paseo marítimo, senda peatonal o similar, anexo o colindante con la playa, gestionados por el ente gestor según el plan de explotación y ordenación de la playa.

Esta norma aplica a las playas durante la temporada de baño.

Esta norma engloba tanto playas de alta actividad como de baja actividad, sin una clara separación entre los tipos de playa.

2. REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LAS NORMAS UNE-ISO 13009:2016.

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 13009:2016 Turismo y servicios relacionados.
- Requisitos y recomendaciones para la gestión de las playas.
- Requisitos de gestión de la calidad especificados en la autoevaluación

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 su edición vigente (a partir del 1 de Abril de 2016).

3. CALENDARIO DE ADAPTACIÓN A LA NORMA UNE-ISO 13009:2016 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS. REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS.

Organizaciones que no han iniciado el proceso de certificación:

A partir del comienzo de la temporada de baño 2016 será obligatorio en todos los casos que las auditorías iniciales se realicen bajo la nueva edición de la norma **UNE-ISO 13009:2016 TURISMO Y SERVICIOS RELACIONADOS. REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE LAS PLAYAS.**

Existirán dos circunstancias:

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.

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 13009:2016** 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.

- **Organizaciones que ya se encuentran certificadas:**

Las organizaciones que se encuentren certificadas deberán acogerse a las nuevas normas **UNE-ISO 13009:2016** en la próxima auditoría de renovación que realicen a partir del comienzo de la temporada de baño 2016 será obligatorio en todos los casos que las auditorías iniciales se realicen bajo la nueva edición de la norma. Mientras tanto, el certificado emitido bajo la norma UNE 187001:2011 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.

4. TRANSICIÓN EN PLAYAS ACOGIDAS AL SISTEMA DE AUDITORÍA MULTISITE

Siempre que se cumpla con las barreras de entrada señaladas por el ICTE y definidas en el MAA-PRO-37-AUD-08 Procedimiento de Auditoría Multisite en su edición vigente, las organizaciones que gestionen varias playas, puedan acogerse en sus auditorías el sistema de muestreo en múltiples emplazamientos, reduciendo así el tiempo empleado en la auditoría.

En este sentido, a estos entes gestores que decidan optar por una auditoría multisite por primera vez les aplicará el modelo de transición definido para las “organizaciones que no han iniciado el proceso de certificación”, por lo que deberán auditarse bajo la nueva edición de la norma UNE. La auditoría a realizar en este caso será completa (inicial para el total del alcance definido).

Más información en el 91.533.10.00

info@icte.es