

24 de Noviembre de 2015  
Rev. 0

## COMUNICADO 6/2015

### TRANSICIÓN DE LA NORMA UNE 188003: 2009 a las normas UNE-ISO 21101:2015 TURISMO ACTIVO. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD y UNE-ISO 21103:2015 TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES.

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 21101:2015 y 21103:2015 TURISMO ACTIVO

En el mes de Junio de 2015 se publicaron las nuevas normas UNE-ISO 21101:2015 Turismo Activo. Sistema de Gestión de la Seguridad y UNE-ISO 21103:2015 Turismo Activo. Información de los participantes, como consecuencia de la adopción por España de las respectivas normas ISO 21101 y 21103 (lo que ha supuesto la anulación de la UNE 188003: 2009 Turismo Activo. Requisitos para la prestación del servicio). **Esto implica que las entidades que ostenten o deseen ostentar la Marca Q Calidad Turística deberán adaptar su sistema de gestión y servicio al cliente a las nuevas normas, atendiendo a lo estipulado en el apartado 2 de este documento.**

El ICTE ha elaborado una comparativa entre la norma UNE 188003:2009 y las UNE-ISO 21101:2015 y 21103:2015 que se encuentra en la pestaña de documentación en [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org).

Como podrá observarse, en estas nuevas dos normas **desaparecen los requisitos relacionados con el sistema de gestión de la calidad para dar paso al sistema de gestión de la seguridad. Éste es sin duda el cambio más reseñable de la publicación de estos dos nuevos estándares que derogan y sustituyen a la UNE 188003:2009.**

Por otra parte, se ha publicado también el **UNE-ISO/TR 21102 IN Turismo Activo. Líderes. Competencia del Personal**. Se trata de un informe que complementa a las normas UNE-ISO 21101:2015 y UNE-ISO 21103:2015. Este informe “proporciona datos sobre las competencias mínimas de los líderes de las actividades de turismo activo (...) para dirigir a los participantes y asumir responsabilidades. (...) Se espera que los líderes competentes responsables de actividades de turismo activo utilicen este informe técnico como referencia”. Este informe técnico no es aplicable a los líderes de actividades de turismo activo responsables de actividades subacuáticas para las cuales existen otras normas internacionales específicas. **El ICTE como entidad certificadora no certifica frente a este informe técnico, pero sí tendrá en cuenta las competencias y responsabilidades definidas a la hora de evaluar el sistema de gestión de la seguridad de la organización.**

Las nuevas normas **UNE-ISO 21101:2015, 21103:2015 y el informe técnico UNE-ISO/TR 21102 IN**, editados por AENOR, pueden adquirirse ya a través de nuestra web [www.profesionales.calidadturistica.es](http://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 7 de Enero de 2016** en la pestaña de documentación de la intranet [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org), de forma gratuita.

## **2. REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN BAJO LAS NORMAS UNE-ISO 21101:2015 y UNE-ISO 21103:2015.**

Los requisitos de las nuevas **UNE-ISO 21101:2015 y UNE-ISO 21103:2015** se centran en:

- Requisitos de información
- Requisitos para la gestión de la seguridad de las actividades

A este respecto hay que decir que, a diferencia de la ya derogada norma UNE 18803:2009, no se contemplan en la nueva **UNE-ISO 21101:2015 y UNE-ISO 21103:2015** requisitos de gestión de la calidad como tales (si bien la norma UNE- ISO 21101:2015 Turismo Activo. Sistema de Gestión de la Seguridad establece requisitos que implican la implantación de un sistema de gestión, aunque más orientado a la seguridad, como su propio nombre indica).

El ICTE, como entidad certificadora y gestora de la Marca Q Calidad Turística establece que para obtener la Marca Q la organización turística peticionaria deberá cumplir con:

- Normas **UNE-ISO 21101:2015 Turismo Activo SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD y UNE-ISO 21103:2015 TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES.**
- Requisitos básicos para la gestión de la calidad, que han sido matizados en algunas preguntas de la check list. Estos aspectos son mínimos, puesto que el *grosso* del sistema recae, precisamente, en el sistema de gestión de la seguridad.

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 7 de Enero de 2016).

### 3. CALENDARIO DE ADAPTACIÓN A LAS NORMAS UNE-ISO 21101:2015 y UNE-ISO 21103:2015 TURISMO ACTIVO.

- Organizaciones que no han iniciado el proceso de certificación:

A partir del **1 de febrero de 2016** será obligatorio en todos los casos que las **auditorías iniciales** se realicen bajo las nuevas normas **UNE-ISO 21101:2015 TURISMO ACTIVO. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD** y **UNE-ISO 21103:2015 TURISMO ACTIVO. INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES**.

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 las normas: en este caso, la auditoría se realizará igualmente bajo la norma **UNE-ISO 21101:2015** y **UNE-ISO 21103:2015** 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 y MCE-REG-01-CER-07 Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos.

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

Las organizaciones que se encuentren certificadas deberán acogerse a las nuevas normas **UNE-ISO 21101:2015 y UNE-ISO 21103:2015** en la **próxima auditoría de renovación que realicen a partir del 1 de marzo de 2016**. Mientras tanto, el certificado emitido bajo la norma UNE 188003:2009 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](mailto:info@icte.es)