



Norma UNE 187003

Oficinas de Información Turística

CALIDAD TURÍSTICA



Introducción

La Norma de Calidad Turística UNE 187003 es una herramienta de gestión creada específicamente para el sector de Oficinas de Información Turística.

La implementación de este estándar y su consiguiente certificación constituye un elemento diferenciador que va más allá del servicio propio de la organización, aportando un valor añadido al servicio, mejorando su imagen y competitividad.

¿A quién va dirigida?

Esta norma va dirigida a la certificación del servicio de información y acogida turística que prestan las oficinas de información turística, tanto de ámbito municipal como supramunicipal.

¿Por qué certificar?

La Q como promoción:

- La "Q" es garantía de un servicio turístico de calidad y aporta prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigurosidad.
- Tiene un gran impacto sobre la percepción de los consumidores y supone el reconocimiento por parte de las administraciones.

La Q como herramienta de mejora a través del estándar UNE 187003:

- Facilita el cumplimiento de la legislación aplicable.
- Permite oportunidades de mejora a través de las auditorías anuales realizadas por expertos auditores independientes.
- Presta especial atención a la accesibilidad y al respeto por el medio ambiente.
- Ofrece un control eficaz y eficiente de los recursos y de los procesos internos, lo que conlleva una mayor motivación del personal.
- La implementación de este estándar ayuda a mejorar el servicio y a identificar las necesidades de los clientes, favoreciendo la fidelización de los mismos.



¿Qué requisitos tengo que cumplir para obtener la Marca Q Calidad Turística?

DIRECCIÓN

Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables de manera general a la gestión de la organización: política de calidad y sistema de gestión, seguridad y prevención de riesgos, gestión medioambiental, gestión de recursos, comercialización, control y mejora continua.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA

Este proceso contempla tanto requisitos relativos a información presencial en destino como no presencial en origen.

APROVISIONAMIENTO Y MARKETING

Se establecen requisitos relativos a la coordinación y comunicación con la oferta del destino, estudios y estadísticas, gestión de bases de datos y servicios institucionales.

INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO

Se definen las actividades mínimas de **supervisión/control** que deben realizarse en el establecimiento para asegurar el correcto estado y funcionamiento del mismo (mantenimiento preventivo, inspecciones reglamentarias, plan de limpieza).

¿Qué tengo que hacer?

En www.profesionales.calidadturistica.es dispone de información complementaria sobre proceso de auditoría y certificación, así como tarifas y empresas auditoras homologadas para la obtención de su certificación Q.

O póngase en contacto con nuestros técnicos:
Tlf: 915 331 000 · Email: info@icte.es



CALIDAD TURÍSTICA

CALIDAD TURÍSTICA