

Informes de Normalización

**Apoyo de la Normalización
al sector turístico**

Sobre

UNE

Normalización Española

La Asociación Española de Normalización (**UNE**) es el único Organismo de Normalización en España, y como tal ha sido designado por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad ante la Comisión Europea.

UNE es el organismo español en el Comité Europeo de Normalización, **CEN**, en el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica, **CENELEC**, en el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, **ETSI**, en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas, **COPANT**, así como en la Organización Internacional de Normalización, **ISO** y en la Comisión Electrotécnica Internacional, **IEC**.

UNE contribuye a mejorar la calidad y confianza de las empresas españolas, sus productos y servicios. De esta forma ayuda a las organizaciones a generar uno de los valores más apreciados en la economía actual, la **COMPETITIVIDAD**.



ÍNDICE

1	Introducción a la normalización	4
2	Introducción a la normalización turística	6
	2.1 Normalización turística nacional	6
	2.2 ISO TC 228 Turismo y servicios relacionados	8
	2.3 Temas	10
3	Apoyo de la normalización en materia turística al cumplimiento de los ODS	12
	3.1 Contribución general de las normas UNE	12
	3.2 Contribución específica de las normas UNE en materia turística	13
4	Apoyo de la normalización en materia turística como solución a los retos actuales del sector	16
	4.1 Escenario nacional	16
	4.2 Escenario internacional	20
	4.3 Normas UNE: soluciones rápidas, eficaces y adaptadas al mercado	22
	4.4 Apoyo al cumplimiento de las líneas estratégicas de la SETUR	26
5	Riesgos derivados de no participar en los trabajos de normalización	30
	Anexo	
	<i>Listado de normas nacionales e internacionales</i>	34

Introducción a la normalización

La normalización o estandarización tiene como objeto la elaboración de una serie de especificaciones técnicas - NORMAS - que son utilizadas de modo voluntario.

La legislación¹ define norma como "la especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un Organismo reconocido, a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa."

A nivel nacional, **UNE** es la entidad reconocida en España como organismo nacional de normalización². Asimismo, **UNE es el representante español ante las organizaciones de normalización internacionales ISO e IEC y europeas CEN y CENELEC**. Como tal, participa activamente en los comités de normalización internacionales en múltiples sectores.

En relación al turismo, UNE gestiona el Comité Internacional ISO TC 228 "Turismo y servicios relacionados" mencionado posteriormente en este informe.

Las normas se elaboran por los organismos de normalización (en el caso de España, **UNE**), a través de Comités Técnicos de Normalización (**CTN**), en los que está presente una representación equilibrada de todas aquellas entidades que tienen interés en la normalización de un tema en concreto, lo que garantiza la transparencia, apertura y consenso en su trabajo. El proceso de elaboración de una norma está sometido a una serie de fases que permiten asegurar que el documento final es fruto del consenso, y que cualquier persona, aunque no pertenezca al órgano de trabajo que la elabora, pueda emitir sus opiniones o comentarios.

¹ Artículo 8 de la Ley 21/1992 de Industria.

² Conforme a lo establecido en el Reglamento de la Infraestructura para la Calidad y la Seguridad Industrial, aprobado por Real Decreto 2200/1995 y en el Reglamento (UE) 1025/2012 sobre Normalización Europea.



Conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley 21/1992, una norma es un documento de aplicación **voluntaria** que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico. Es el fruto del **consenso** entre todas las partes interesadas e involucradas en la actividad objeto de la misma y deben ser aprobadas por un organismo de normalización reconocido.

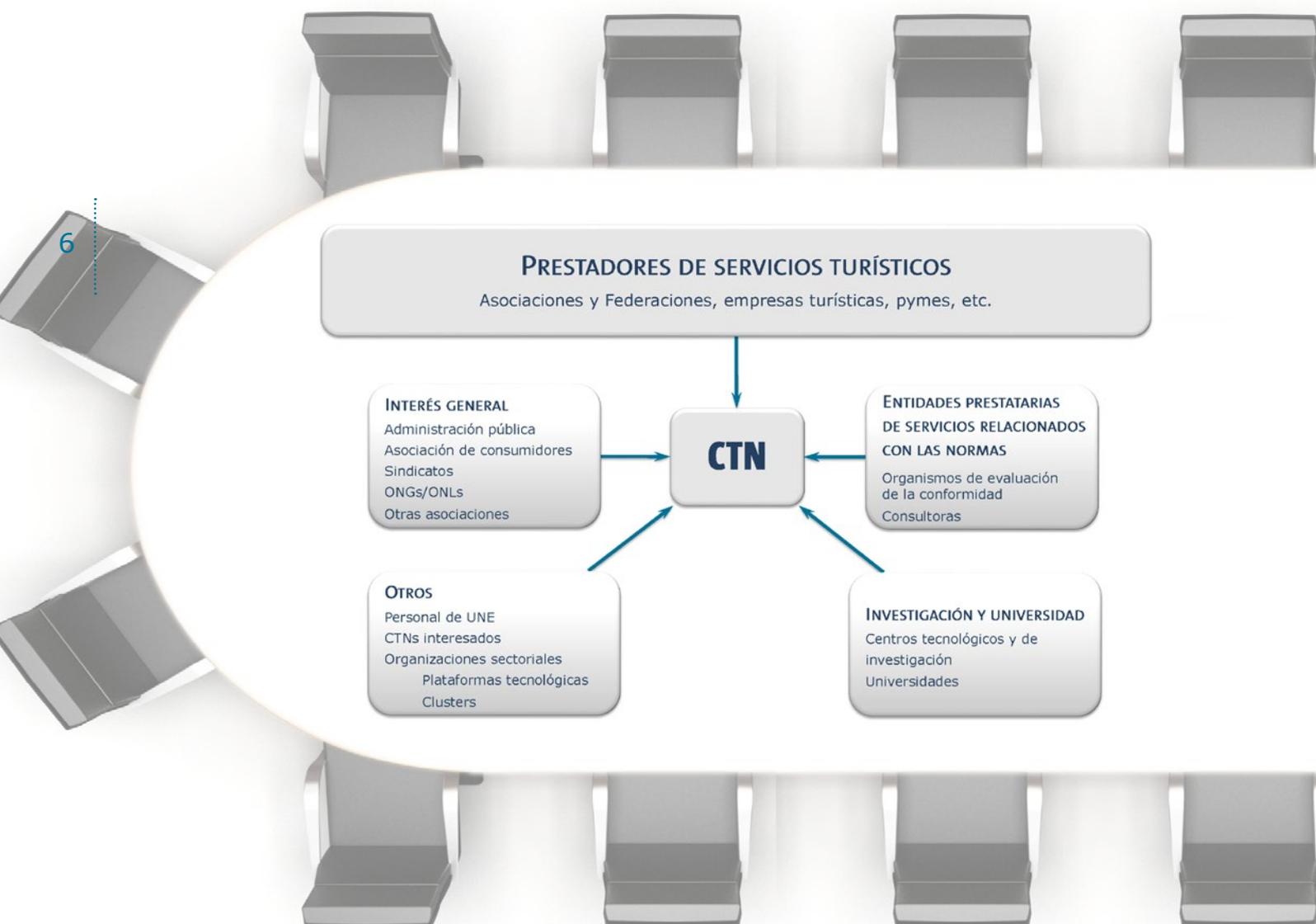
Introducción a la normalización turística

2.1 Normalización turística nacional

La Asociación Española de Normalización, UNE, en colaboración con varias instituciones entre las que destaca el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), ha tejido una amplia red de comités técnicos en materia turística que cubren prácticamente todos los subsectores de actividad, desde el alojamiento, hasta las agencias de viajes pasando por las estaciones de esquí y montaña o los *convention bureaux*.

Dichos comités han sido los encargados de elaborar más de 40 normas UNE turísticas, así como de realizar contribuciones a los proyectos de normalización turística tanto a nivel europeo como internacional.

Los comités técnicos de normalización están formados por todos los elementos de la cadena de valor del servicio turístico con el fin de lograr la máxima representatividad y el consenso de todos los agentes implicados:



Comités Técnicos de Normalización del Ámbito Turístico

CTN 184 Camping y Ciudades de Vacaciones	
CTN 178/SC 5 Destinos turísticos inteligentes	
CTN 187 Gestión de Servicios del Entorno turístico	
CTN 170/GT 5 Turismo accesible	
CTN 185 Tiempo compartido	
CTN 167 Restauración	
CTN 183 Alojamiento rural	
CTN 189 Servicios de Intermediación	
CTN 182 Hoteles y apartamentos	
CTN 302 Turismo Industrial y Museos	
GET 6 Servicios de Buceo Recreativo	
CTN 188 Servicios de esparcimiento, ocio y turismo activo	
CTN 186 Establecimiento y servicios turísticos de salud	

2.2 ISO TC 228 Turismo y servicios relacionados

Como una evolución natural de la estrategia nacional y con el objetivo de internacionalizar el know how español, UNE junto con el ICTE y con el apoyo de la **Secretaría de Estado de Turismo**, promueve en 2005 la creación, en el seno de la Organización Internacional de Normalización (ISO), del **Comité ISO TC 228 de Turismo y servicios relacionados**, en el que UNE gestiona la secretaría.

8





109 Países

**35 Normas
12 Proyectos**

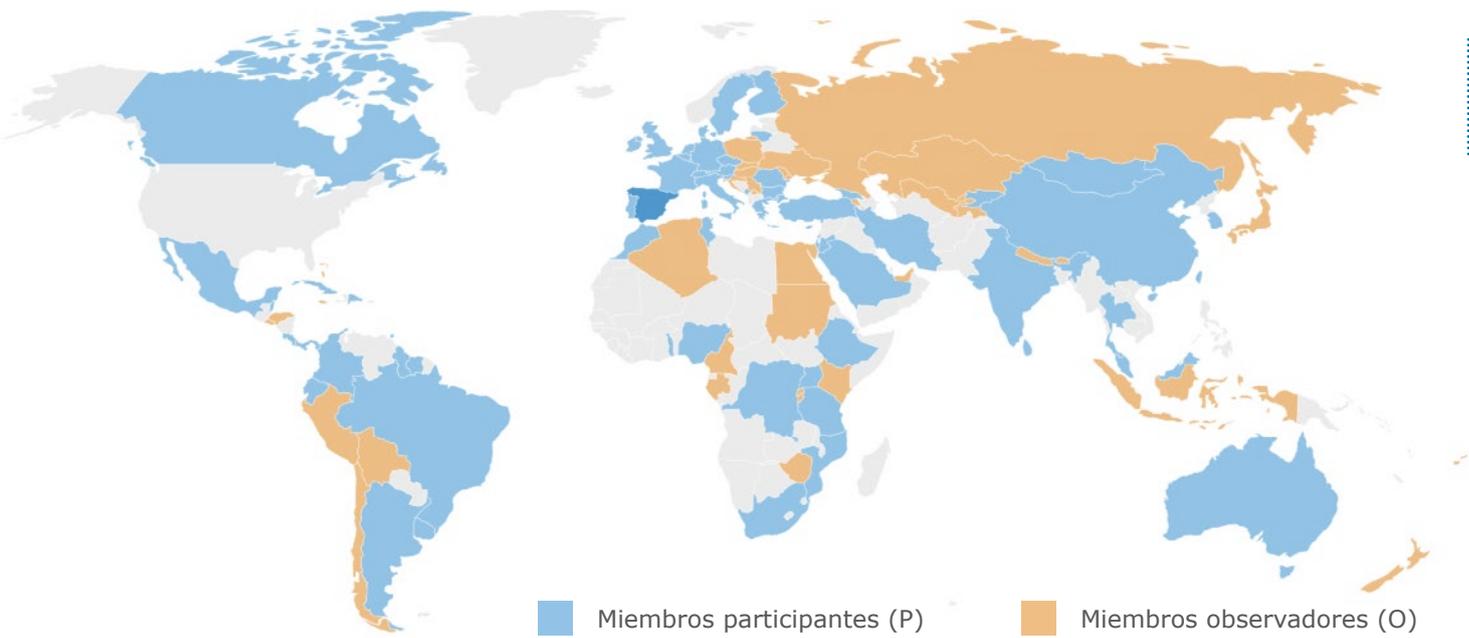
Website

Vídeo

El comité ISO TC 228 ha ido progresivamente creciendo en número de miembros hasta superar en 2018 la barrera de la centena. En efecto a día de hoy, el TC 228 es uno de los comités más participativos de ISO, ya que suma más de 100 países y cerca de 20 organizaciones de prestigio internacional que, desde distintos enfoques, ayudan a perfilar, bajo la batuta española, las

directrices comunes sobre la mejor forma de prestar un servicio turístico.

Concretamente, en el comité están involucrados 73 países Participantes (indicados en azul) y 36 Observadores (indicados en naranja) que cubren geográficamente los 5 continentes.

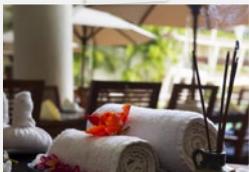


Reconocimiento

En 2017, ISO otorga al Comité ISO/TC 228 el Premio, Lawrence D. Eicher, máxima distinción internacional en Normalización que reconoce la excelencia técnica y la importante contribución de los expertos al desarrollo de normas

2.3 Temas

10

	A nivel nacional	A nivel europeo CEN	A nivel internacional ISO
 <p>Alojamiento</p>	<p>Calidad en hoteles y apartamentos</p> <p>Calidad en alojamientos rurales</p> <p>Tiempo compartido</p> <p>Campings y Ciudades de vacaciones</p>	<p>Terminología</p>	<p>Calidad hoteles</p> <p>Gestión sostenible alojamientos</p> <p>Hoteles en edificios históricos</p> <p>Terminología</p>
 <p>Destinos turísticos inteligentes</p>	<p>SG de DTI</p> <p>Indicadores y herramientas</p>	<p>CEN/TC 465 Sustainable Cities and Communities</p>	<p>ISO TC 268 Desarrollo sostenible comunidades ITU</p>
 <p>Turismo de salud</p>	<p>Balnearios</p>		<p>Balnearios</p> <p>Talasoterapia</p> <p>Wellness</p> <p>Turismo médico</p>
 <p>Restauración</p>	<p>Calidad en la restauración</p> <p>Línea fría</p>		<p>Restauración tradicional</p>
 <p>Turismo accesible</p>	<p>Normas de accesibilidad universal (generales)</p>	<p>Accesibilidad y usabilidad del entorno construido</p>	<p>Turismo accesible</p>

A nivel internacional ISO	A nivel europeo CEN	A nivel nacional
<p>Oficinas de información turística</p> <p>Gestión Playas</p> <p>Uso público Espacios naturales protegidos</p>		<p>Oficinas de información turística</p> <p>Gestión Playas</p> <p>Uso público Espacios naturales protegidos</p> <p>Patronatos</p> <p>Convention bureaux</p>
<p>Turismo industrial</p> <p>Visitas Turísticas</p>	<p>Formación Guías turísticos</p>	<p>Museos</p> <p>Turismo industrial</p> <p>Formación Guías turísticos</p>
	<p>Viajes de estudios enseñanza idiomas</p> <p>Terminología</p>	<p>AAVV</p> <p>Terminología</p> <p>Azafatas</p> <p>Viajes de estudios enseñanza idiomas</p>
<p>Puertos deportivos (3 niveles de prestación del servicio)</p> <p>Alquiler embarcaciones de recreo</p> <p>Dry stacks</p>		<p>Puertos deportivos (3 niveles de prestación del servicio)</p>
<p>Buceo (formación buceadores e instructores, etc.)</p> <p>Turismo aventura (seguridad, información y competencias del líder, prácticas sostenibles, terminología, trekking)</p>	<p>Buceo (formación buceadores e instructores, etc.)</p>	<p>Turismo activo (seguridad, información y competencias del líder)</p> <p>Estaciones de esquí</p> <p>Buceo (formación buceadores e instructores, etc.)</p> <p>Calidad en los campos de Golf</p>



Gestión pública de servicios turísticos



Turismo cultural



Intermediación



Turismo náutico



Ocio, turismo activo y buceo

3

Apoyo de la normalización en materia turística al cumplimiento de los ODS

3.1 Contribución general de las normas UNE

Transformar nuestro mundo es la meta de la Agenda del año 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se aprobaron, por parte de 193 países, en el marco de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible celebrada en la sede de la ONU en Nueva York entre el 25 y el 27 de septiembre de 2015. Un total de 17 objetivos y 169 metas componen esta nueva guía del desarrollo global hasta 2030.

Este ambicioso plan de acción para generar paz y prosperidad, erradicar la pobreza y proteger al planeta es reconocido globalmente como esencial para la sostenibilidad futura de nuestro mundo y requiere de la contribución de todos los elementos de la sociedad, incluyendo los gobiernos locales y nacionales, las empresas, la industria y los individuos.

La normalización no es ajena a este llamamiento y está decidida a asumir su parte de responsabilidad. En este sentido en los últimos años, UNE, como socio de la Red Española del Pacto Mundial, ha publicado normas relevantes de cara a la consecución de los ODS. A continuación, se destacan algunos ejemplos de las normas más relevantes:

- UNE-ISO 20400 **Compras sostenibles.**
- UNE-ISO 37001 **Sistemas de gestión antisoborno.**
- La familia de normas UNE-EN ISO 22000 sobre gestión de la **seguridad alimentaria.**
- UNE ISO 26000 **Guía sobre responsabilidad social.**
- UNE-EN-ISO 50001, **Sistemas de gestión de la energía. Requisitos con orientación para su uso.**
- UNE-ISO 44001 **Sistemas de gestión de relaciones empresariales colaborativas.**

- ISO 45001 **Sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional.**
- ISO 37101, **ayuda a las comunidades a definir sus objetivos de desarrollo sostenible** y a implementar estrategias para lograrlos.
- Normas para **etiquetado ambiental** de la serie UNE-EN ISO 14020.
- ISO 20245 **Comercio transfronterizo de bienes de segunda mano.**
- Familia de normas UNE-EN ISO 14000 **Sistemas de gestión ambiental.**
- Normas UNE-EN ISO 14064 sobre Emisiones de **gases de efecto invernadero** y la ISO 14067 Requisitos y directrices para mediar la **huella de carbono** de los productos.
- UNE-ISO 38200, **Cadena de custodia para madera** y productos de madera.

12



3.2 Contribución específica de las normas UNE en materia turística

Hasta el año 2020, según datos de la Organización Mundial del Turismo, la industria turística movía 1460 millones de turistas internacionales anuales y generaba exportaciones por valor de 1,7 trillones de dólares (7% de las exportaciones a nivel mundial), el 10% del PIB mundial y 1 de cada 10 empleos.

Dada la magnitud de los datos, es evidente que el sector turístico puede y debe contribuir directa o indirectamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La declaración del año 2017 como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, contribuyó a concienciar al sector de la necesidad de su implicación activa en este reto.

Concretamente el turismo aparece identificado en las Metas de los siguientes objetivos:



Objetivo 8:

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el pleno empleo y el trabajo decente para todos

“Meta 8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”



Objetivo 12:

Consumo y producción sostenibles

“Meta 12.b Elaborar y aplicar instrumentos para vigilar los efectos en el desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”



Objetivo 14:

Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible

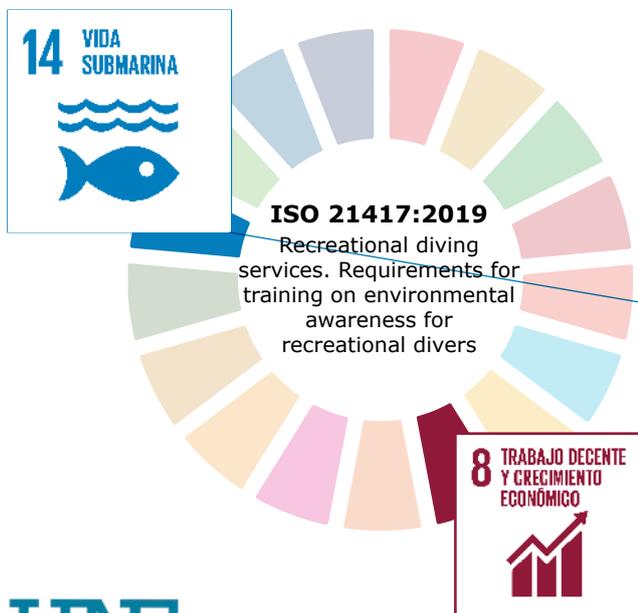
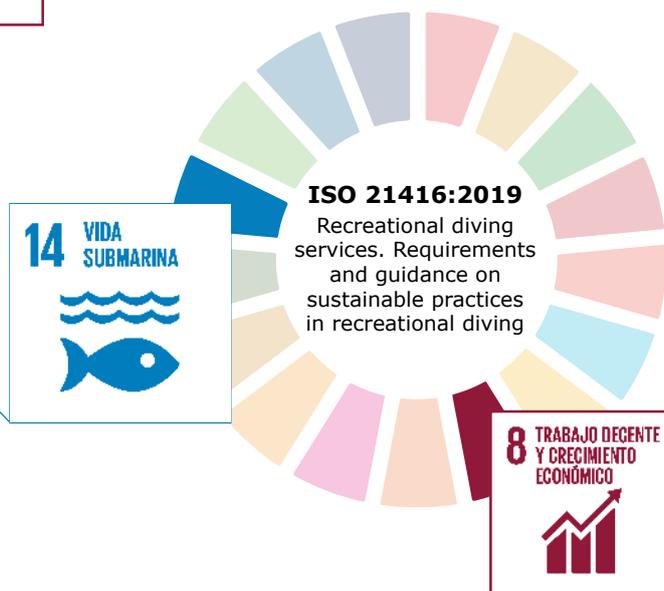
“Meta 14.7 De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo”

De acuerdo al análisis realizado por la Organización Internacional de Normalización ISO, el comité ISO/TC 228 contribuye, a través de 6 Normas y proyectos internacionales, a los objetivos de desarrollo sostenible.

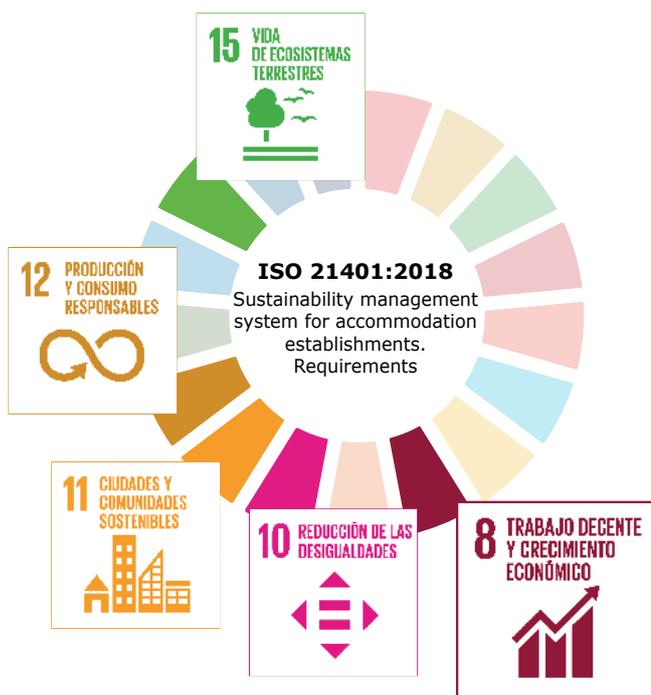


14

“Los proveedores de servicios que ofrezcan buceo en barco deben asegurar aspectos como por ejemplo que no se utilicen anclas en fondos marinos sensibles o que el agua contaminada de la sentina no se descarga en el mar”

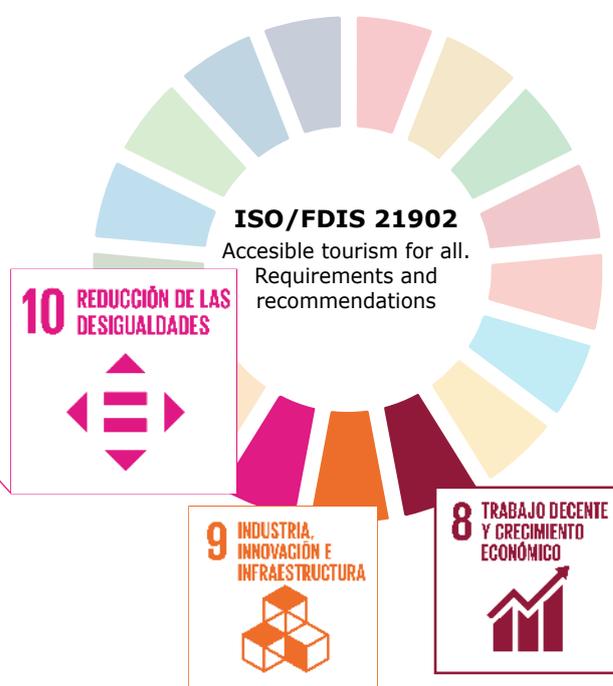


“Esta norma especifica los requisitos para los programas de capacitación diseñados para educar a los participantes en conciencia ambiental y prácticas ambientales sostenibles en actividades de buceo recreativo”



“El alojamiento debe establecer una política de remuneración que no discrimine a los empleados regionales o locales por motivos como: género, edad, discapacidad y estado familiar”

“Los proveedores de servicios turísticos deben adoptar un enfoque holístico en la prestación de servicios, asegurando que todos los elementos de la experiencia del turista estén diseñadas para ser inclusivas y accesibles para todos.”



“El ente gestor del espacio publico protegido debe controlar el consumo de energía y agua, los residuos generados, el uso de productos nocivos o las aguas residuales generadas en sus instalaciones”

Apoyo de la normalización en materia turística como solución a los retos actuales del sector

Las normas son instrumentos al servicio de la industria, y así lo han entendido los empresarios turísticos que no han dudado en colaborar con el resto de agentes implicados para construir a través del consenso las normas que serán el referente para la industria.

Dichas normas se han concebido como instrumentos de apoyo para abordar los principales retos del sector turístico:

- Preservación de la sostenibilidad de los destinos turísticos, en base al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de la colaboración público-privada.
- Digitalización e inteligencia como palancas que apoyen la modernización e innovación en los destinos y en todo el sector turístico
- Diferenciación de la competencia, mediante una apuesta clara por la calidad de los servicios frente a otros destinos que ofrecen productos y servicios similares.
- Diversificación de la oferta de sol y playa, reinventando destinos maduros, apoyando el desarrollo de nuevos productos y servicios como el turismo de salud, el turismo gastronómico, el turismo cultural o el turismo náutico.
- Aumento del gasto por turista, basada en una oferta competitiva y de calidad y en un servicio de profesionalizado.
- Protección de la autenticidad, evitando la desnaturalización de los destinos, controlando la capacidad de carga de los espacios turísticos.

4.1 Escenario nacional

4.1.1 Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)

De la mano del ICTE, con la participación del sector privado y el apoyo de la administración pública, las especificaciones sectoriales privadas que existían a nivel privado pasaron paulatinamente a convertirse en normas públicas UNE a partir del año 2003. Desde entonces, UNE ha desarrollado un amplio abanico de normas nacionales que dan respuesta a las necesidades del sector publicando más de 40 Normas verticales adaptadas a la realidad de cada sector y destinadas a ayudar a las empresas a cumplir sus aspiraciones de prestar un mejor servicio y diferenciarse de la competencia entre otros objetivos.

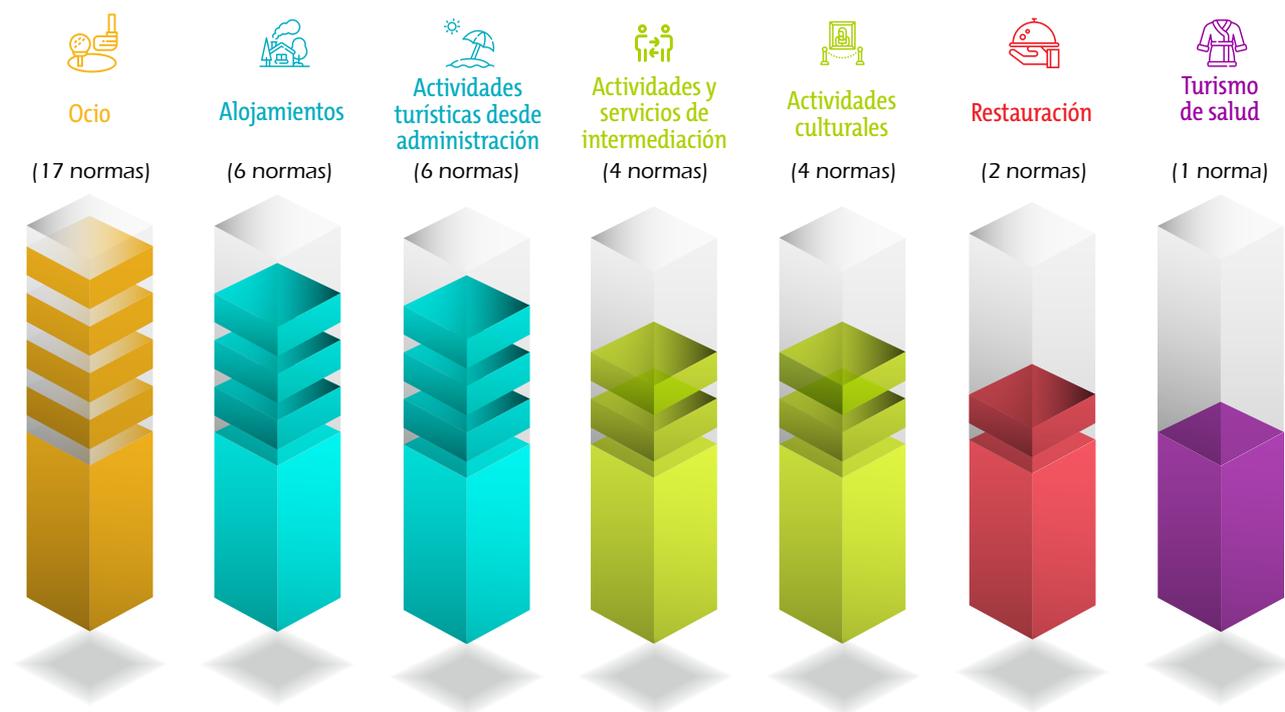
Esta apuesta por la calidad turística y la competitividad de las empresas y en definitiva del propio país en materia turística, ha sido y es clave para que España siga ostentando posiciones adelantadas en turismo. De acuerdo a los datos de la OMT, España es el 3er destino turístico del mundo atendiendo al número de llegadas de

turistas internacionales y el 2º por el volumen de ingresos. Asimismo, desde 2015, España lidera el Índice de Competitividad Turística de Viajes y Turismo que cada dos años elabora el Foro Económico Mundial (FEM).

La mayoría de estas normas surgieron a petición del sector nacional (Normas UNE) pero han llegado a convertirse en referentes globales para la industria turística internacional. En efecto más de una decena de Normas UNE han servido de base para la elaboración de las futuras normas internacionales ISO, logrando de este modo los objetivos de exportar conocimiento, compartir experiencia y liderar las reglas del juego en materia de normalización turística, con el consiguiente beneficio para el sector nacional.

Las Normas UNE sirven de base a la Certificación Q otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Suponen un escalón superior al modelo SICTED.

Concretamente a nivel nacional existen normas UNE en los siguientes sectores (véase anexo):



La actividad actual de los comités técnicos nacionales se ha trasladado a la esfera internacional y se centra en la contribución a los proyectos ISO en marcha. Actualmente existen una docena de proyectos de norma UNE: algunos son proyectos netamente nacionales en el área de destinos turísticos inteligentes, mientras otros son adopciones de normas internacionales en temas como el turismo médico o el turismo accesible.



4.1.2 Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P (SEGITTUR)

En colaboración con SEGITTUR y en paralelo al desarrollo de normas verticales nacionales e internacionales, el sector turístico y sobre todo las administraciones públicas, han sentido la necesidad de dar un paso más allá en su proceso de mejora continua para adaptarse a los nuevos requerimientos del turismo actual. Así, se han desarrollado esquemas globales, que integran a todos los agentes del destino desde un enfoque holístico, y dan respuesta no solo a las necesidades individuales de cada prestador del servicio turístico sino a los propios destinos entendidos como un todo, como una experiencia global.

Se trata de un modelo innovador de gestión integral de los destinos que pivota sobre 5 ejes interrelacionados entre sí: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad. Este nuevo modelo de destino inteligente pretende no solo cubrir las necesidades actuales de los turistas, sino también anticiparse a ellas, integrando sistemas antes verticales, aportando transversalidad en el análisis de la información y colocando al turista en el centro de la acción, siendo no sólo el beneficiario sino también contribuyendo él mismo a muchos servicios con datos e información.

Nuevo modelo de Destino turístico Inteligente

La Norma UNE 178501:2018 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos se asienta sobre la creación de sinergias de acuerdo con una estrategia común del destino y persigue 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.

La Norma UNE 178502:2018 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes permite la medición del progreso de los destinos y su comparación según unos criterios comunes. Para ello la norma establece 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.

La Norma UNE 178503:2021 Semántica aplicada a Turismo tiene por objeto concretar una semántica base que permita representar la información relevante en la que se conforma el destino turístico, asegurando –mediante su uso– la interoperabilidad de sus plataformas turísticas y de la ciudad y el territorio entre sí y con desarrollos de terceros.

La Norma UNE 178504:2019 Hotel digital inteligente y conectado (HDIC) a plataforma de ciudad/destino da un paso más en el nodo IoT, ampliando el concepto a IoT&Turismo, entendiendo el hotel como un elemento de transmisión bidireccional de información y de interacción entre el turista y el destino.



El marco de los Territorios Inteligentes

Este nuevo modelo de destino, se enmarca dentro de una ambiciosa estrategia de desarrollo de los territorios inteligentes, promovida por la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD), que ha llevado a la publicación de más de 25 normas en el seno del Comité Técnico de Normalización CTN 178 Ciudades Inteligentes, entre las que destacan:

- UNE 178301:2015 Ciudades Inteligentes. Datos Abiertos (Open Data)

- UNE 178104:2017 Sistemas Integrales de Gestión de la Ciudad Inteligente. Requisitos de interoperabilidad para una Plataforma de Ciudad Inteligente.
- UNE 178109:2018 Ciudades Inteligentes. Estación inteligente y conexión con la plataforma de ciudad inteligente.
- UNE 178108:2017 Ciudades Inteligentes. Requisitos de los edificios inteligentes para su consideración como nodo IoT según la Norma UNE 178104.

Nuevas áreas de trabajo

Precisamente profundizando y adaptando estas normas al entorno turístico, han surgido nuevas áreas de trabajo en el seno del CTN 178/SC5 Destinos turísticos Inteligentes.

A lo largo de 2021 se desarrollarán las siguientes Normas UNE:

- Modelo de página web de promoción turística (PNE 178505) y su posicionamiento SEO/SEM (PNE 178506)

- Aplicaciones de la conexión wifi en playas (PNE 178507)
- Modelo de Apps turísticas (PNE 178508)
- Modelo de recogida, explotación y análisis de datos turísticos (PNE 178509)

4.2 Escenario internacional

4.2.1 La importancia de disponer de un referente global (y liderarlo)

Desde su creación, el comité ISO TC 228 Turismo y Servicios Relacionados ha publicado **35 normas**, muchas de ellas basadas en normas españolas, como la Norma ISO 14785 (Oficinas de Información Turística) o la ISO 18065 (Gestión del uso público de los espacios naturales), exportando de este modo el conocimiento turístico y la experiencia normativa al servicio del sector turístico español.

España no sólo es pionera en sistemas de calidad turística, también es el modelo a seguir en materia de normas turísticas plasmado en el liderazgo de la normalización turística internacional.

- El 60 % de los más de 100 países que participan en el ISO/TC 228 son países en vías de desarrollo, muchos de ellos dotados de grandes recursos turísticos pero faltos de experiencia y preparación para su puesta en valor y gestión eficiente. Para ellos, el turismo aspira a convertirse en motor de progreso y desarrollo económico, pero carecen directrices para convertirlo en una 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 y por ende, de los destinos.

- Además, las normas UNE-ISO españolas constituyen la puerta de entrada de los países hispanohablantes hacia la calidad turística. En este sentido UNE dispone de acuerdos de colaboración con numerosos organismos de Latinoamérica como México, Argentina, etc. con el fin de poder compartir documentos y armonizar prácticas, evitando duplicar esfuerzos innecesarios, promoviendo la interoperabilidad y multiplicando exponencialmente la repercusión de las normas nacionales y de las normas ISO hasta los confines más alejados de nuestro país.

A nivel europeo, el comité CEN TC 329 Servicios turísticos, actualmente inactivo, dispone de una docena de normas EN, muchas de las cuales son adopciones idénticas de normas ISO.



4.2.2 Las líneas de trabajo actuales

Los trabajos de normalización ISO se estructuran en 9 grupos de trabajo que concentran el know how y expertise en distintas áreas y están desarrollando un total de **12 nuevos proyectos de normas ISO sobre los siguientes temas:**

El turismo sostenible lejos de ser una moda, ha venido para quedarse. El proyecto ISO 23405 busca definir la terminología aplicable, con el fin de que el sector pueda utilizar un mismo lenguaje común a la hora de abordar determinados conceptos.

El alojamiento. El Grupo de trabajo WG15 impulsado por España, cuenta en la actualidad con tres proyectos relativos a terminología (ISO 18513) y alojamientos en edificios históricos (ISO 21620).

El turismo accesible: promovido por la Organización Mundial del Turismo (OMT) junto con Fundación ONCE, esta norma abarca toda la cadena de valor de la accesibilidad, dotando al prestador de servicios turísticos de una herramienta útil y completa a la hora de diseñar y prestar sus servicios para todos los turistas.

La restauración tradicional: con el fin de definir y salvaguardar los elementos propios de un restaurante tradicional, Irán lidera este grupo de trabajo WG16. ISO 20621 es el primer proyecto que aborda el sector clave de la restauración, aunque lo hace de forma colateral ya se centra en aspectos como la carta, la ambientación, la decoración, etc.

El turismo de aventura: la futura Norma ISO 3163 ayudará a consensuar una terminología común de las diferentes modalidades de turismo activo. Por su parte la ISO 3021 pretende sentar las bases para la práctica de las actividades de trekking y hiking.

El buceo recreativo: bajo el liderazgo de Austria, 2 proyectos (ISO 24642 e ISO 24063) profundizan y consensúan buenas prácticas sobre la formación y uso de nuevos equipos (rebreathers).

Los puertos deportivos: tras publicar la serie de normas sobre puertos deportivos y puertos de lujo, el trabajo de este grupo impulsado por España, se centra ahora en la normalización de los drystack (instalaciones para el almacenamiento vertical de barcos).

El alquiler de embarcaciones de recreo: liderado por Reino Unido, el proyecto ISO 22876 trata de aportar transparencia, seriedad y confianza a un mercado en crecimiento, en el que internet ha facilitado un contacto directo y rápido entre prestador de servicio y usuario pero carente de una serie de garantías.

Las visitas turísticas: basada en la norma ISO de turismo industrial, pero con un enfoque más amplio y adaptado a las pymes, la nueva ISO 13810 verá la luz a finales 2021.

4.3 Normas UNE: soluciones rápidas, eficaces y adaptadas al mercado

4.3.1 Reacción frente a la pandemia

En un momento de crisis sin precedentes para el turismo, derivado de la pandemia Covid-19, el sector encontró en la normalización un aliado donde concentrar conocimiento y consensuar buenas prácticas para ayudar al sector a ofrecer servicios turísticos seguros.

UNE, en colaboración con el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), publicó entre mayo y junio de 2020 un total de 22 Especificaciones UNE, que establecen las directrices y recomendaciones para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 en el sector turístico. Y de forma excepcional, dichos documentos se pusieron a disposición de la sociedad de forma gratuita, evidenciando así el compromiso de UNE con la recuperación de la industria turística.

Estas especificaciones fueron elaboradas en tiempo récord, en colaboración con las principales patronales turísticas, sindicatos y Administración turística de distintos niveles, bajo la encomienda de la Secretaría de Estado de Turismo quien confió a ICTE la labor de redacción de protocolos consensuados y homogéneos en todas las comunidades autónomas.

La colaboración público-privada ha sido clave para armonizar directrices, que abordan aspectos como la elaboración de un plan de contingencia, la limpieza y desinfección, el control de accesos y definición de aforos, el equipamiento de protección para el personal o la priorización de reservas y pagos online para minimizar contactos.

Estas Especificaciones UNE, avaladas por el Ministerio de Sanidad, constituyen unas herramientas clave para la implantación de una serie de protocolos de seguridad higiénico-sanitaria que garanticen la minimización de riesgos frente al coronavirus y promuevan confianza en el turista. Asimismo, evitan una dispersión territorial de protocolos y ayudarán a preparar la reapertura progresiva y armonizada del sector turístico una vez progrese la estrategia de vacunación y se reactive la movilidad nacional e internacional, promoviendo la imagen de España como destino turístico seguro.

Aunque pueden ser aplicadas de forma independiente, estas especificaciones complementan las Normas UNE sectoriales existentes en materia de calidad turística que ayudan a mejorar la competitividad y sostenibilidad del sector.

22

4.3.2 Herramientas para la recuperación

La Especificación UNE 0066:2020 *Medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2*, se compone de 22 partes dirigidas a una prestación segura del servicio turístico en los diferentes subsectores.

Parte 1

Balnearios. Directrices y recomendaciones.

Parte 2

Hoteles y apartamentos turísticos. Directrices y recomendaciones.

Parte 3

Agencias de viajes. Directrices y recomendaciones.

Parte 4

Campings y ciudades vacacionales. Directrices y recomendaciones.

Parte 5

Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones.

Parte 6

Alojamientos rurales. Directrices y recomendaciones.

Parte 7

Campos de golf. Directrices y recomendaciones.

Parte 8

Guías de turismo. Directrices y recomendaciones.

Parte 9

Museos y sitios patrimoniales. Directrices y recomendaciones.

Parte 10

Oficinas de información turística. Directrices y recomendaciones.

Parte 11

Albergues/hostels. Directrices y recomendaciones.

Parte 12

Turismo activo y ecoturismo. Directrices y recomendaciones.

Parte 13

Visitas a bodegas y otras organizaciones industriales, lugares naturales, culturales e históricos. Directrices y recomendaciones.

Parte 14

Ocio nocturno. Directrices y recomendaciones.

Parte 15

Instalaciones náutico-deportivas y actividades náuticas. Directrices y recomendaciones.

Parte 16

Espacios naturales protegidos. Directrices y recomendaciones.

Parte 17

Empresas de autocares turísticos, rent a car, transporte por cable y transporte turístico acuático. Directrices y recomendaciones.

Parte 18

Parques de atracciones y de ocio. Directrices y recomendaciones.

Parte 19

Turismo MICE: diseño, ejecución y gestión de reuniones, incentivos, conferencias, congresos, eventos y ferias comerciales. Directrices y recomendaciones.

Parte 20

Playas. Directrices y recomendaciones.

Parte 21

Espacios públicos singulares. Directrices y recomendaciones.

Parte 22

Estaciones de esquí y montaña. Directrices y recomendaciones.

4.3.3 Prescriptores internacionales

Una vez más, España dispone de los conocimientos, la experiencia y el marco idóneo para liderar un proyecto tan complejo como necesario: la internacionalización de las Especificaciones nacionales UNE 0066.

Tras 6 meses de elaboración y debate en el seno del Comité Internacional ISO/TC 228, en Mayo de 2021 se publica la Especificación ISO/PAS 5643:2021 *Turismo y servicios relacionados. Requisitos y recomendaciones para la reducción del contagio de Covid-19 en la industria turística*, impulsada por ICTE, con el apoyo de UNE y el consenso de más de 100 países.



Se dirige a toda la cadena de valor del turismo y cubre 20 subsectores turísticos:



4.3.4 Aliados de Europa

Las repercusiones económicas de la pandemia en el ecosistema turístico europeo han sido de gran magnitud, afectando de forma profunda un tejido empresarial formado en su mayoría (más de un 90%) por pymes, y que representa más de 20 millones de empleos en toda Europa.

Tras más de un año de bloqueo tanto por parte de la oferta como de la demanda, el despliegue progresivo de las vacunas y la creación del certificado digital verde europeo animan a planificar de nuevo unas merecidas vacaciones. Europa no quiere dar por perdida otra temporada de verano ni ceder su reinado de primer destino mundial.

Con este objetivo, la Comisión Europea solicitó a CEN la elaboración de unos protocolos higiénico-sanitarios, acompañados de una seña de identidad que ayudase a generar una percepción de Europa como destino seguro y recuperar de este modo la confianza del turista.

La respuesta de CEN ha sido, como no podía ser de otra forma, alinearse con los trabajos internacionales y adoptar ISO/PAS 5643 como CEN Workshop Agreement (CWA 5643 Parte 1). El CWA es un tipo de documento normativo que, a diferencia de las normas EN, no implica una adopción obligatoria por parte de los estados miembros de CEN, permitiendo la convivencia con normas nacionales sobre el mismo tema.

La imagen visual, denominada European Tourism Covid-19 Safety Seal, se recoge en el CWA 5643 Parte 2 y su uso está supeditado al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Parte 1. Ambos documentos de nuevo bajo liderazgo español, se han publicado conjuntamente en Mayo, de forma simultánea con ISO/PAS 5643.



4.4 Apoyo al cumplimiento de las líneas estratégicas de la SETUR

4.4.1 Un marco de colaboración confiable

La relación de colaboración entre UNE y la Secretaría de Estado de Turismo se remonta a la creación del Comité ISO TC 228 Turismo y servicios relacionados. Desde entonces, la SETUR ha estado ligada a la actividad de normalización tanto en calidad de vocal de los comités técnicos nacionales (CTN) de turismo, como mediante la designación de delegados de la SETUR que han participado activamente en las reuniones internacionales anuales del ISO/TC 228.

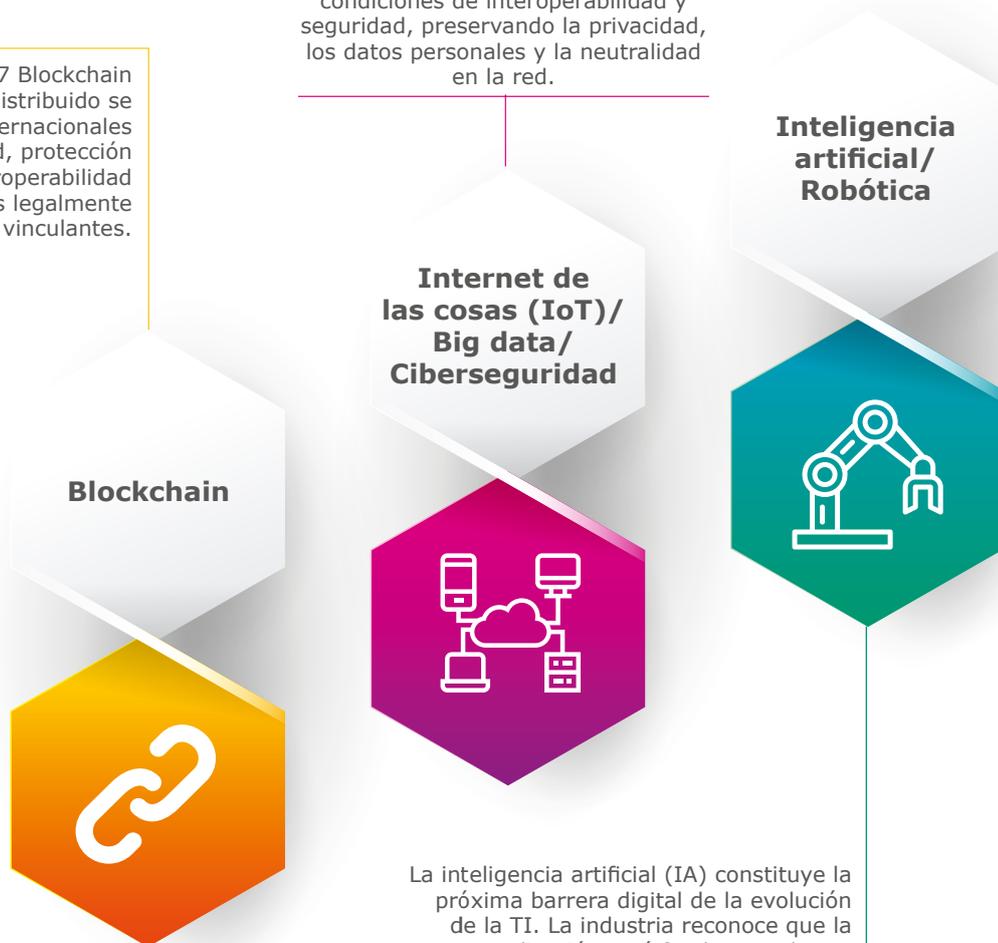
Dicha colaboración se ha plasmado en tres convenios, el primero de ellos entre la SETUR y AENOR (hoy UNE) se firmó en 2009 e incluía aportación de recursos económicos. Fue prorrogado hasta finales de 2011, fecha en

la que fue posteriormente renovado, ya sin fondos, en 2012 y en 2013. Dichos convenios han materializado la alianza entre la estrategia de UNE en materia de desarrollo de normas turísticas y la SETUR, cuya estrategia se recogía en esa época en el Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT).

UNE es un socio natural de la administración en otros muchos ámbitos en los que UNE tiene firmados convenios de colaboración. Asimismo UNE es un aliado eficaz para la **implementación de las políticas públicas** y en este sentido existen ya órganos técnicos que están desarrollando normas en materias tan esenciales como:

Son prioridades de la Hoja de Ruta de la Comisión europea, en las que la puesta en marcha de programas de normalización ayudarán a garantizar su desarrollo y uso extensivo en condiciones de interoperabilidad y seguridad, preservando la privacidad, los datos personales y la neutralidad en la red.

En el Comité CTN 71/SC 307 Blockchain y tecnologías de registro distribuido se desarrollan 11 estándares internacionales sobre seguridad, privacidad, protección de información personal, interoperabilidad y aplicaciones en contratos legalmente vinculantes.



La inteligencia artificial (IA) constituye la próxima barrera digital de la evolución de la TI. La industria reconoce que la normalización será fundamental para que la inteligencia artificial se adopte de forma generalizada y para ello acaba de constituirse el primer comité internacional de normalización para el ecosistema de inteligencia artificial (ISO/IEC JTC1 SC42).

UNE ha publicado la Especificación UNE 0060:2018 "Industria 4.0. Sistema de gestión para la digitalización. Requisitos" y la Especificación UNE 0061:2019 "Industria 4.0. Sistema de gestión para la digitalización. Criterios para la evaluación de requisitos", para guiar el proceso de Transformación Digital de la industria española.

Industria conectada 4.0

Economía Circular

Economía Colaborativa

Turismo

UNE es también un socio clave para facilitar el despliegue de la Estrategia de Turismo 2030 del Gobierno de España, así como del Plan de modernización y competitividad del sector turístico a través del desarrollo de normas que ayuden a fomentar la apuesta por la calidad turística y la digitalización de la industria y garanticen la sostenibilidad del modelo turístico español.

Nuevas plataformas y sofisticadas aplicaciones están cambiando los modelos de negocio tradicionales. El nuevo comité ISO TC 324 proporciona la base sobre la cual se puedan construir soluciones de normalización que ofrezcan un marco para la toma de decisiones y acciones, ayudando a los gobiernos a mantener el ritmo del cambio, al desarrollo de políticas públicas y a la protección de los consumidores y la industria.

La Comisión Europea ha encomendado al Comité Europeo de Normalización (CEN) a través de un Mandato, el desarrollo de normas relacionadas con la vida útil de los productos, capacidad de reutilización de sus componentes, capacidad de reciclado de sus materiales y evaluación del uso de componentes reutilizados y materiales reciclados. Como resultado se ha creado un comité sobre Ecodiseño en la eficiencia de los materiales para los ErP.

4.4.2 Apoyo a la Estrategia de Turismo 2030 del Gobierno de España

El Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) marcó las líneas estratégicas de la política turística durante el periodo 2012 -2015. Dicho plan tenía por objetivo impulsar, a través de un conjunto de medidas, la competitividad de las empresas y destinos, renovar el liderazgo mundial de España para las próximas décadas y contribuir a la generación de riqueza, empleo y bienestar de los ciudadanos.

Muchos de estos objetivos siguen hoy vigentes en la nueva hoja de ruta, la **Estrategia de Turismo 2030**, una visión renovada del turismo a largo plazo, que define una política de gobernanza colaborativa para transformar el modelo existente hacia un turismo de calidad, sostenible e inclusivo que anteponga el destino al producto, en línea con los ejes de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este entorno, UNE es un socio clave para facilitar al sector herramientas frente a los retos actuales, plasmados en el **Plan de modernización y competitividad del sector turístico** (componente 14 del Plan de recuperación, transformación y resiliencia):

Reforzar la gobernanza colaborativa

- Alianzas como UNETUR (Comité de coordinación Interdisciplinar de estándares y distintivos turísticos), aportarán coherencia al modelo de calidad turística español abarcando toda la cadena de valor, aprovechando sinergias para crear una visión integral del modelo como una progresión estructurada en distintas etapas de madurez.
- UNE participa en el Consejo de Turismo de la CEOE y es miembro institucional en la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, cuyo objetivo es situar a los destinos en el centro de atención de las políticas públicas en materia turística, facilitando la necesaria transferencia de conocimiento.

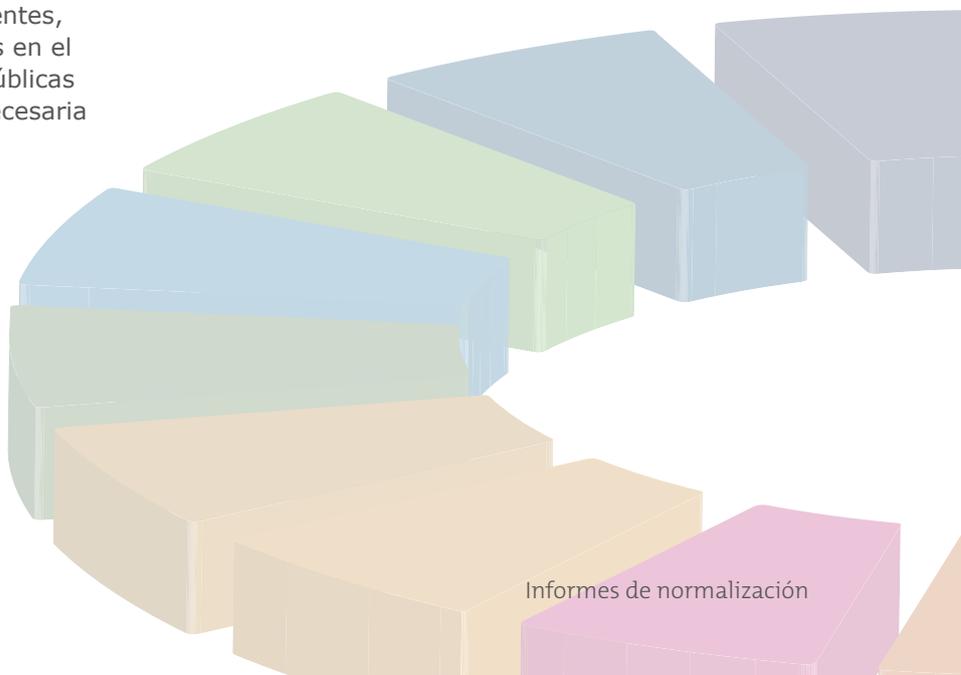
Impulsar el crecimiento sostenible

- Muchas de las normas en desarrollo dentro del Comité ISO TC 228 ayudan a dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible como se menciona en el apartado 3.2.
- La gestión de los impactos negativos del turismo es clave para encontrar un equilibrio sano entre la oferta y la demanda. Las normas UNE bien podrían recoger el estado del arte en medición de la capacidad de carga de los recursos y destinos turísticos a través de parámetros e indicadores consensuados, contrastados y armonizados útiles para los gestores de destinos.

Apoyar la transformación digital para la mejora de la competitividad

España está trabajando intensamente en la digitalización del sector, como lo demuestra el amplio programa de normas que se desarrollarán en 2021 en el marco del Subcomité de Destinos Turísticos Inteligentes.

Sin embargo, aún queda mucho camino por recorrer para integrar la innovación en los procesos internos de las empresas turísticas. Una innovación que les ayude a generar valor añadido en los productos y servicios turísticos que ofrecen y den respuesta a las necesidades actuales y futuras de los turistas hiperconectados.



Mejora de la formación y del empleo

- El desarrollo de Normas UNE sobre competencias profesionales pueden contribuir a mejorar la cualificación y la creación de empleo que impulse el crecimiento económico.

Inteligencia turística y nuevos productos

- Ya existen normas para ayudar a la industria 4.0 en su proceso de digitalización, y se podría replicar esta experiencia adaptándola al turismo 4.0
- Asimismo, se pueden integrar elementos que desarrollen el concepto de inteligencia turística y vigilancia tecnológica en las normas existentes con el fin de ayudar a la administración, la industria y a los destinos

en su proceso de transformación competitiva para lograr un posicionamiento estratégico o crear nuevos productos basados en el análisis de datos.

Herramientas para evaluar la estrategia

- Las normas pueden constituir un indicador para medir el despliegue y cumplimiento de determinados aspectos relacionados con la Estrategia de Turismo, a través de su implantación por parte de la industria y los destinos.



Riesgos derivados de no participar en los trabajos de normalización

Beneficios de la Normalización

¿Por qué participar?

Las normas técnicas UNE se desarrollan a nivel nacional, gracias a la participación de profesionales y expertos de todos los de grupos de interés en los Comités Técnicos de Normalización de UNE y, a través de estos, a nivel europeo e internacional, en los correspondientes organismos de normalización. Estos grupos de interés incluyen a representantes de las empresas y la industria (incluidas las PYME); organizaciones de consumidores; colegios profesionales; organismos de certificación, ensayos e inspección; organizaciones ambientales y sociales; autoridades públicas y organismos encargados de hacer cumplir la legislación, asociaciones sectoriales, sindicatos, instituciones educativas, centros de investigación, etc.

La participación en las actividades de normalización les permite:

- Adquirir conocimiento detallado de las normas y de esta manera, **anticipar las necesidades y tendencias.**
- Influir en el contenido de las normas **y garantizar que sus necesidades específicas se tienen en cuenta.**
- **Establecer contacto** con otros profesionales, expertos y reguladores, tanto a nivel nacional como europeo o internacional.
- Contribuir a que las normas garanticen la seguridad, prestaciones, eficiencia e **interoperabilidad** que demandan los productos y servicios.

Las normas proporcionan:

- **Seguridad y fiabilidad.** El cumplimiento de las normas ayuda a garantizar la seguridad, la fiabilidad y el cuidado del medio ambiente. Como resultado, los usuarios perciben los productos y servicios estandarizados como más fiables, esto a su vez aumenta su confianza y contribuye al aumento de las ventas y a la asimilación de las nuevas tecnologías.

- **Apoyo a las políticas públicas y a la legislación.** El legislador, con frecuencia hace referencia a las normas para garantizar el cumplimiento de la legislación, proteger los intereses de los usuarios y de los mercados y apoyar las políticas públicas. Las normas desempeñan un papel central en la política de la Unión Europea para el Mercado Único.
- **Interoperabilidad.** La capacidad de los dispositivos para funcionar en conjunto se fundamenta en que los productos y servicios cumplan con las normas.
- **Ventajas para la empresa.** La normalización proporciona una base sólida para satisfacer las exigencias de los clientes, desarrollar nuevas tecnologías y mejorar las prácticas existentes. Específicamente las normas:
 - Facilitan el acceso al mercado
 - Favorecen las economías de escala
 - Fomentan la innovación
 - Aumentan el conocimiento de iniciativas y avances técnicos.
- **Garantías para el consumidor.** Las normas constituyen la base para nuevas características y opciones, lo que contribuye a la mejora de nuestra vida cotidiana. La producción a gran escala basada en normas, proporciona una mayor variedad de productos accesibles a los consumidores.

Las Normas Europeas permiten a los fabricantes y proveedores acceder a los mercados europeos

- La Comisión Europea armoniza los requisitos de obligado cumplimiento para los productos y servicios a través de directivas, reglamentos y decisiones.
- Para el desarrollo de dichos requisitos, así como para apoyar **el despliegue de sus políticas**, la Comisión envía **mandatos** a los organismos europeos de normalización CEN, CENELEC y ETSI, con propuestas para desarrollar normas europeas.
- Estas normas, **elaboradas por los expertos** designados por los organismos nacionales de normalización, proporcionan los detalles técnicos necesarios para dar soporte a dichas políticas o legislaciones.
- Mediante el cumplimiento de estas normas, los fabricantes y los proveedores pueden demostrar que cumplen con la legislación pertinente, facilitándose así su acceso a la totalidad del mercado europeo.

El papel de las normas en el logro de la interoperabilidad



Uno de los motivos principales para el **desarrollo de normas** es el de conseguir la interoperabilidad entre productos y servicios en un entorno multi-proveedor, multi-red y multi-servicio. Las propias normas deben diseñarse y verificarse para que los productos y servicios que cumplan con ellas, **garanticen la interoperabilidad**.

Los productos y sistemas complejos se basan a menudo en múltiples estándares, por lo que resulta de gran importancia **garantizar la coordinación y la coherencia en los desarrollos normativos** de los diferentes organismos, en particular cuando su objeto sea contribuir al despliegue de políticas públicas.

Riesgos derivados de no participar en los trabajos de normalización

Teniendo en cuenta el creciente peso de los organismos europeos e internacionales en la coregulación de un gran número de actividades, resulta evidente la necesidad de asegurar que los representantes españoles en los mismos cuenten con todos los medios necesarios para **realizar una defensa firme de los intereses del sector**, reforzando la coordinación entre los organismos competentes y orientando las acciones a la consecución de los objetivos económicos e industriales. Al igual que hacen otros países de nuestro entorno, España tiene **la oportunidad de hacer valer** su peso político e institucional para garantizar el desarrollo de su industria, muy especialmente en el marco de la Unión Europea.

En la actualidad son numerosas las iniciativas de normalización europea promovidas por la Comisión Europea a través de mandatos de normalización a los organismos europeos de normalización, CEN, CENELEC y ETSI cuyo objeto es dar apoyo al despliegue de las políticas europeas en materia de seguridad.

La utilización por la Comisión Europea de este mecanismo de desregulación, al que los actores del sector pueden no estar habituados, unido a la escasez de recursos disponibles por parte de los mismos, ha generado, lamentablemente, que la participación y por lo tanto la influencia de los intereses españoles en estos procesos, esté lejos de ser la deseable para el peso de nuestro país.

PAR
POSICIONARSE
INFLUIR
CONTRIBUIR

En este marco, **los riesgos para España derivados de no participar** en los trabajos de Normalización serían, entre otros,

- La **no consideración** en las normas europeas de:
 - desarrollos reglamentarios nacionales ya existentes o de condiciones nacionales particulares,
 - la tecnología desarrollada por las empresas nacionales,
 - las necesidades de las Pyme y consumidores españoles, con mayores dificultades para participar directamente en foros o consorcios privados,
 - el conocimiento que existe y se está generando constantemente a nivel nacional en diferentes entidades, públicas o privadas, en los ámbitos cubiertos por las políticas públicas europeas.
- **La falta de influencia** en el desarrollo de mandatos de la Comisión Europea a los Organismos Europeos de Normalización, CEN, CENELEC y ETSI.
- **La falta de coordinación** entre las partes interesadas, con particular importancia entre las diferentes Administraciones Públicas con competencias en materias específicas relacionadas con la seguridad y en particular con la ciberseguridad.
- La **ausencia de interoperabilidad** para productos/servicios españoles desarrollados de acuerdo a normas europeas en cuyo desarrollo no se haya participado.
- El **riesgo** de utilizar en **apoyo a reglamentaciones o licitaciones públicas** normas europeas en cuyo desarrollo no se haya participado (o no se haya garantizado la oportunidad de que todas las partes interesadas hayan podido hacerlo).
- **Los fuertes se hacen más fuertes.** Alemania, Francia, Reino Unido, lideran activamente algunos campos a través de sus organismos nacionales de normalización, DIN (Ciberseguridad), AFNOR (Seguridad privada, Smartcities...), BSI (TIC). En el plano internacional, China está posicionándose claramente en los sectores tecnológicos y en otros para facilitar la expansión de su producción al resto del mundo.

CRECER

PARTICIPAR

LIDERAR

DEFENDER

COOPERAR

CONOCER

33

Alojamientos

- ✓ UNE 183001:2009 *Alojamientos rurales. Requisitos para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE 184001:2007 *Campings y ciudades de vacaciones. Requisitos para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE 185001:2009 *Establecimientos de tiempo compartido. Requisitos para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE-EN ISO 18513:2004 *Servicios turísticos. Hoteles y otros tipos de alojamientos turísticos. Terminología (ISO 18513:2003).*
- ✓ UNE-ISO 21401:2019 *Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos. Requisitos.*
- ✓ UNE-ISO 22483:2020 *Turismo y servicios relacionados. Hoteles. Requisitos para la prestación del servicio.*

Restauración

- ✓ UNE 167013:2017 *Hostelería. Servicios de restauración. Requisitos de prestación del servicio.*
- ✓ UNE 167014:2014 *Hostelería. Requisitos de seguridad alimentaria y de procedimiento para unidades centrales de producción y distribución en línea fría.*

Actividades turísticas gestionadas desde la Administración

- ✓ UNE 187004:2008 *Palacios de congresos. Requisitos para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE 187005:2009 *Convention bureaux. Requisitos para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE 187007:2010 *Patronatos de turismo. Requisitos para la gestión interna y prestación del servicio.*
- ✓ UNE-ISO 13009:2016 *Turismo y servicios relacionados. Requisitos y recomendaciones para la gestión de playas.*
- ✓ UNE-ISO 14785:2015 *Oficinas de información turística. Servicios de atención e información turística. Requisitos.*
- ✓ UNE-ISO 18065:2016 *Turismo y servicios relacionados. Servicios turísticos para el uso público prestados por el ente gestor del espacio natural protegido. Requisitos.*

Actividades deportivas y de ocio

- ✓ UNE 188001:2011 *Campos de golf. Requisitos para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE 188002:2006 *Estaciones de esquí y montaña. Requisitos para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE-EN ISO 11121:2017 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para los programas de iniciación al buceo subacuático con equipo autónomo. (ISO 11121:2017).*
- ✓ UNE-EN ISO 13293:2013 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para los programas de formación para mezclador de gases. (ISO 13293:2012).*
- ✓ UNE-EN ISO 21416:2020 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos y orientaciones de prácticas ambientalmente sostenibles en el buceo recreativo. (ISO 21416:2019).*
- ✓ UNE-EN ISO 21417:2020 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos de formación para la concienciación ambiental de los buceadores recreativos. (ISO 21417:2019).*
- ✓ UNE-EN ISO 24801-1:2015 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para la formación de buceadores recreativos con equipo autónomo. Parte 1: Nivel 1. Buceador supervisado. (ISO 24801-1:2014).*
- ✓ UNE-EN ISO 24801-2:2015 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para la formación de buceadores recreativos con equipo autónomo. Parte 2: Nivel 2. Buceador autónomo. (ISO 24801-2:2014).*
- ✓ UNE-EN ISO 24801-3:2015 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para la formación de buceadores recreativos con equipo autónomo. Parte 3: Nivel 3. Buceador líder. (ISO 24801-3:2014).*
- ✓ UNE-EN ISO 24802-1:2015 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para la formación de instructores de buceo con equipo autónomo. Parte 1: Nivel 1. (ISO 24802-1:2014).*
- ✓ UNE-EN ISO 24802-2:2015 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para la formación de instructores de buceo con equipo autónomo. Parte 2: Nivel 2. (ISO 24802-2:2014).*
- ✓ UNE-EN ISO 24803:2017 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para los proveedores de servicios de buceo recreativo con equipo autónomo. (ISO 24803:2017).*
- ✓ UNE-ISO 13687-1:2018 *Turismo y servicios relacionados. Puertos deportivos. Parte 1: Requisitos mínimos para puertos con servicios de nivel básico.*
- ✓ UNE-ISO 13687-2:2018 *Turismo y servicios relacionados. Puertos deportivos. Parte 2: Requisitos mínimos para puertos con servicios de nivel intermedio.*
- ✓ UNE-ISO 13687-3:2018 *Turismo y servicios relacionados. Puertos deportivos. Parte 3: Requisitos mínimos para puertos con servicios de nivel alto.*
- ✓ UNE-ISO 21101:2015 *Turismo activo. Sistema de gestión de la seguridad. Requisitos.*
- ✓ UNE-ISO 21103:2015 *Turismo activo. Información para los participantes.*
- ✓ UNE-ISO/TR 21102:2015 *IN Turismo activo. Líderes. Competencia del personal.*
- ✓ UNE-ISO 11107:2010 *Servicios de buceo recreativo. Requisitos para los programas de formación de buceo con aire enriquecido nitrox (AEN).*

Actividades culturales

- ✓ UNE 188005:2009 *Ocio nocturno. Requisitos de los establecimientos de ocio para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE 302002:2018 *Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas.*
- ✓ UNE-EN 15565:2008 *Servicios turísticos. Requisitos para la prestación de los programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo.*
- ✓ UNE-ISO 13810:2016 *Servicios turísticos. Turismo industrial. Prestación de servicios.*

Actividades relativas al turismo de salud

- ✓ UNE-ISO 21426:2019 *Turismo y servicios relacionados. Balnearios. Requisitos para la prestación del servicio.*

Actividades y servicios de Intermediación

- ✓ UNE 189001:2011 *Servicios turísticos de intermediación. Requisitos para la prestación del servicio.*
- ✓ UNE 189002:2012 *Servicio de azafatas y personal de acogida y apoyo a la organización.*
- ✓ UNE-EN 14804:2006 *Proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas. Requisitos.*
- ✓ UNE-EN 13809:2003 *Servicios turísticos. Agencias de viaje y turoperadores. Terminología.*

Destinos turísticos inteligentes

- ✓ UNE 178501:2018 *Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos.*
- ✓ UNE 178502:2018 *Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.*
- ✓ UNE 178503:2019 *Destinos turísticos inteligentes. Semántica aplicada a turismo.*
- ✓ UNE 178504:2019 *Hotel digital, inteligente y conectado (HDIC) a plataformas de destino turístico inteligente/ciudad inteligente. Requisitos y recomendaciones.*

Normas ISO

- ✓ ISO/PAS 5643:2021 *Tourism and related services. Requirements and guidelines to reduce the spread of Covid-19 in the tourism industry.*
- ✓ ISO 11107:2009 *Recreational diving services. Requirements for training programmes on enriched air nitrox (EAN) diving.*
- ✓ ISO 11121:2017 *Recreational diving services. Requirements for introductory programmes to scuba diving.*
- ✓ ISO 13009:2015 *Tourism and related services. Requirements and recommendations for beach operation.*
- ✓ ISO 13289:2011 *Recreational diving services. Requirements for the conduct of snorkelling excursions.*
- ✓ ISO 13293:2012 *Recreational diving services. Requirements for gas blender training programmes.*
- ✓ ISO 13687-1:2017 *Tourism and related services. Yacht harbours. Part 1: Minimum requirements for basic service level harbours.*
- ✓ ISO 13687-2:2017 *Tourism and related services. Yacht harbours. Part 2: Minimum requirements for intermediate service level harbours.*
- ✓ ISO 13687-3:2017 *Tourism and related services. Yacht harbours. Part 3: Minimum requirements for high service level harbours.*
- ✓ ISO 13810:2015 *Tourism services. Industrial tourism. Service provision.*
- ✓ ISO/TS 13811:2015 *Tourism and related services. Guidelines on developing environmental specifications for accommodation establishments.*
- ✓ ISO 13970:2011 *Recreational diving services. Requirements for the training of recreational snorkelling guides.*
- ✓ ISO 14785:2014 *Tourist information offices. Tourist information and reception services. Requirements.*
- ✓ ISO 17679:2016 *Tourism and related services. Wellness spa. Service requirements.*
- ✓ ISO 17680:2015 *Tourism and related services. Thalassotherapy. Service requirements.*
- ✓ ISO 18065:2015 *Tourism and related services. Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities. Requirements.*
- ✓ ISO 18513:2003 *Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology.*
- ✓ ISO 20410:2017 *Tourism and related services. Bareboat charter. Minimum service and equipment requirements.*
- ✓ ISO 20611:2018 *Adventure tourism. Good practices for sustainability. Requirements and recommendations.*
- ✓ ISO 21101:2014 *Adventure tourism. Safety management systems. Requirements.*
- ✓ ISO 21102:2020 *Adventure tourism. Leaders. Personnel competence.*
- ✓ ISO 21103:2014 *Adventure tourism. Information for participants.*
- ✓ ISO 21401:2018 *Tourism and related services. Sustainability management system for accommodation establishments. Requirements.*
- ✓ ISO 21406:2020 *Tourism and related services. Yacht harbours. Essential requirements for luxury harbours.*
- ✓ ISO 21416:2019 *Recreational diving services. Requirements and guidance on environmentally sustainable practices in recreational diving.*
- ✓ ISO 21417:2019 *Recreational diving services. Requirements for training on environmental awareness for recreational divers.*
- ✓ ISO 21426:2018 *Tourism and related services. Medical spas. Service requirements.*
- ✓ ISO 22483:2020 *Tourism and related services. Hotels. Service requirements.*
- ✓ ISO 22525:2020 *Tourism and related services. Medical tourism. Service requirements.*
- ✓ ISO 24801-1:2014 *Recreational diving services. Requirements for the training of recreational scuba divers. Part 1: Level 1. Supervised diver.*
- ✓ ISO 24801-2:2014 *Recreational diving services. Requirements for the training of recreational scuba divers. Part 2: Level 2. Autonomous diver.*
- ✓ ISO 24801-3:2014 *Recreational diving services. Requirements for the training of recreational scuba divers. Part 3: Level 3. Dive leader.*
- ✓ ISO 24802-1:2014 *Recreational diving services. Requirements for the training of scuba instructors. Part 1: Level 1.*
- ✓ ISO 24802-2:2014 *Recreational diving services. Requirements for the training of scuba instructors. Part 2: Level 2.*
- ✓ ISO 24803:2017 *Recreational diving services. Requirements for recreational diving providers.*

UNE es el organismo
de normalización español en:



Asociación Española
de Normalización

NormalizaciónEspañola

(+34) 914 326 007 — normalizacion@une.org

www.une.org