

NOTA DE PRENSA

El ICTE y UNE promueven una alianza por la calidad entre la cultura y el turismo de España

- **El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y la Asociación Española de Normalización (UNE) han presentado esta mañana la Norma UNE 302002:2018 "Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas", una iniciativa pionera que permitirá que los museos españoles ostenten la Marca Q de Calidad Turística.**
- **En su elaboración, bajo la coordinación del Ministerio de Cultura y Deporte y del ICTE, han participado en el seno de UNE los principales museos de España y todas las partes implicadas. Esta norma, fruto del consenso, proporciona una herramienta eficaz para el mantenimiento de unos estándares de calidad en el encuentro entre el museo y sus visitantes.**
- **El acto ha contado con la presencia de la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, el Director General de Bellas Artes del Ministerio de Cultura y Deporte, Román Fernández-Baca, el presidente del ICTE, Miguel Mirones y el Director General de UNE, Javier García.**

26 de noviembre de 2018. Los museos españoles se han convertido en un importante foco de atracción y un reclamo turístico para todo el sector. El crecimiento de visitantes en la última década ha sido constante, batiéndose cada año nuevos récords. Solamente en el año 2017 se incrementó en torno al 5%. En este contexto, cada vez se ha puesto más de manifiesto la necesidad de velar por el mantenimiento de unos estándares de calidad en el encuentro entre el museo y sus visitantes. Un aspecto esencial para su desarrollo como organizaciones y para el servicio social que prestan, así como para el prestigio del país en el que están ubicados.

Conscientes de esta realidad, desde hace más de un año el [Instituto para la Calidad Turística Española \(ICTE\)](#) ha venido trabajando en la coordinación de los trabajos de la Norma UNE 302002:2018 "Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas", en un grupo de trabajo presidido por la Subdirección General de Museos Estatales del Ministerio de Cultura y Deporte, en el seno de la [Asociación Española de Normalización \(UNE\)](#).

Esta norma se ha elaborado con la participación de todas las partes implicadas y es fruto del consenso. Ha sido desarrollada en el grupo de trabajo CTN 302/GT 2 *Museos y colecciones museísticas* en el que han participado los principales museos de nuestro país, como el Museo Nacional del Prado, el Museo Nacional Reina Sofía, el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Lázaro Galdiano, el Museo Guggenheim de Bilbao, el MACBA, el Museo Picasso de Cataluña, la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia, el Museo de la Evolución Humana, la Biblioteca Nacional de España, el MUSAC, el MUBBLA, el Museo Medieval de Lorca, el Museo del Vino de Pagos del Rey y el Consorcio Museo de Arte Contemporáneo Esteban Vicente. Así hasta sumar más de 40 instituciones, entre ellas asociaciones de profesionales de instituciones afines, entidades referentes en la materia, autoridades locales o entidades con orientación social.

La norma fue publicada el pasado mes de septiembre por UNE, el organismo español de Normalización, y ha sido presentada esta mañana en Madrid. El acto ha tenido lugar en el Museo

Sorolla y ha contado con la presencia de la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, el Director General de Bellas Artes, Román Fernández-Baca, el Presidente del ICTE Miguel Mirones y el Director General de UNE, Javier García.

Se trata de una norma de gran trascendencia que se certifica mediante la Marca Q de Calidad Turística y que establece los requisitos que los museos e instituciones afines reconocidos en la legislación sectorial (colecciones, colecciones museográficas, exposiciones museográficas y centros de interpretación) deben cumplir en la prestación de sus servicios de visita y actividades complementarias para garantizar, facilitar y enriquecer la experiencia del visitante.

El impulsor de la Norma ha sido el Instituto para la Calidad Turística Española. Tal y como ha destacado su presidente, Miguel Mirones, se trata de una norma fundamental en tanto que supone una "alianza estratégica entre dos sectores, el de la cultura y el turismo, en pos de la calidad turística que va a permitir que los museos de nuestro país luzcan con orgullo la Marca Q de Calidad Turística, el distintivo patrimonio del Estado Español que gestiona el Instituto".

Por su parte, Javier García, Director General de UNE, ha afirmado que "la Norma UNE 302002 es el resultado del encuentro de los mundos de la cultura y el turismo, en un compromiso claro por la calidad. En su elaboración, han participado expertos de todas las partes implicadas, bajo los principios de apertura, transparencia y consenso, de la mano del Miembro Corporativo de UNE más representativo del sector, ICTE y con la implicación clave de la Dirección General de Bellas Artes".

El Director General de Bellas Artes, Román Fernández-Baca ha mostrado su satisfacción por el hecho de que la Marca Q de Calidad Turística se haya introducido en el sector cultural español a través de los Museos, tanto estatales de otra titularidad y ha asegurado que seguirán trabajando en este sentido. Asimismo, ha reconocido el trabajo de los integrantes del Comité de Normalización que ha elaborado la norma, impulsado por el ICTE en el seno de UNE y en el que han participado más de 40 entidades.

Por último, la Secretaria de Estado de Turismo, Isabel Oliver, ha felicitado al Instituto por impulsar los trabajos de la Norma y ha afirmado que la "calidad es un componente indispensable para la competitividad del sector turístico" y dentro del turismo español, el patrimonio cultural es un componente esencial. En este sentido ha asegurado que "la calidad es un hecho diferencial, que aporta valor añadido y aporta una mejora continua". En palabras de la Secretaria de Estado, "nos permite garantizar prestigio, fiabilidad y rigor" de ahí la importancia de "unir la Marca País España al distintivo Q de Calidad Turística del ICTE".

La norma contiene tres apartados. El primero está dedicado a las obligaciones de la dirección del museo en relación al sistema de gestión de la calidad. En él, se incluyen aspectos como el establecimiento de unos objetivos, la gestión de recursos humanos o el compromiso con la mejora continua.

El segundo se refiere a la prestación del servicio e incluye requisitos y recomendaciones sobre accesibilidad, información y comunicación, atención al visitante, reserva y venta de entradas, visita o fidelización del visitante. Por ejemplo, el museo debe asegurar que los contenidos sean claros, comprensibles y estén ubicados de forma coherente para que el visitante pueda orientarse e informarse adecuadamente.

Por último, el tercer apartado hace referencia a la gestión de las instalaciones y equipamientos. Incluye aspectos como la señalética o la seguridad, el espacio expositivo, aseos, zona comercial y aparcamiento.

Sobre el Instituto para la Calidad Turística Española

El Instituto para la Calidad Turística Española un organismo español, privado, independiente y sin ánimo de lucro, participado por la Secretaría de Estado de Turismo, las comunidades autónomas, los ayuntamientos y las principales asociaciones y federaciones de empresas turísticas. Reconocido en todo el ámbito nacional, el ICTE es una entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Administra y gestiona en exclusiva la Marca Q, el elemento más visible de todo el Sistema, cuya denominación genérica es "Calidad Turística Española", común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos y que garantiza el cumplimiento de una serie de características aportando prestigio, diferenciación, fiabilidad y rigor a los establecimientos turísticos certificados.

Sobre la Asociación Española de Normalización, UNE

La Asociación Española de Normalización, UNE, es la entidad legalmente responsable del desarrollo de las normas técnicas, más conocidas como estándares. Las normas recogen el consenso del mercado sobre las mejores prácticas en aspectos clave para la competitividad de las organizaciones, siendo el resultado de la labor conjunta de los sectores económicos y administraciones. Así, UNE ayuda a las organizaciones a superar con éxito los desafíos a los que se enfrentan en campos como la innovación, digitalización e industria 4.0, ciberseguridad, exportaciones, compliance y responsabilidad social o el despliegue eficaz de políticas públicas.

12.000 expertos participan en su elaboración en alguno de los 217 Comités Técnicos de Normalización que desarrollan su trabajo en UNE.

Es el representante español ante los organismos de Normalización internacionales (ISO e IEC), europeos (CEN y CENELEC) y en COPANT (América); asimismo es el organismo de normalización español en ETSI. UNE lleva la voz de los expertos españoles a los foros mundiales en los que se discuten normas clave para su competitividad.

Asimismo, desarrolla una intensa labor de Cooperación Internacional, con más de 900 actividades ya ejecutadas que apoyan la creación de una infraestructura de la calidad en regiones relevantes para los intereses comerciales españoles.

Para más información:

Asociación Española de Normalización, UNE

Gustavo Granero
Responsable de Prensa
Dirección Corporativa de Comunicación
Tels.: 914 325 969 – 699 99 58 72
comunicacion@une.org
www.une.org

Síguenos en



ICTE

Carmen Cardoso
Responsable de Comunicación
Tels.: 915 33 10 00/ 645 51 16 82
ccardoso@icte.es
www.calidadturistica.es
www.calidadturistica hoy.es

Síguenos en

