



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO



INSTITUTO DE
TURISMO DE ESPAÑA

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE DESARROLLO Y
SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA



I Encuentro de Empresas Turismo Activo participantes en el Sistema de Calidad Turística Español

Norma de Calidad UNE del CTN 188SC3 para EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO

28 de septiembre, 11.00 horas

Palacio de Congresos de Madrid

Paseo de la Castellana, 99

28046 Madrid



CALIDAD TURÍSTICA

1. Introducción.

El **turismo activo** es uno de los sectores que más se está desarrollando en nuestro país en los últimos años, y reflejo de ello es la mayor demanda y el crecimiento de la oferta de servicios y empresas especializadas en todo tipo de actividades terrestres, acuáticas y aéreas. Sin embargo, su desarrollo no está exento de dificultades al tratarse de un sector muy joven, entre las que pueden mencionarse, entre otras, su dificultad de comercialización o la ausencia de un referente sobre la calidad de los servicios que prestan las empresas.

La necesidad de consolidar un producto de turismo activo requiere la intervención de las Administraciones Públicas y el sector privado. La creación de una norma de calidad, que ayude a mejorar el servicio que se está ofreciendo, puede contribuir a alcanzar resultados y a capacitar a los empresarios y a los recursos humanos de este sector. En definitiva a mejorar la imagen de España por la variedad de actividades de turismo activo que puede ofrecer.

Todos los actores implicados en este sector, como **ANETA** (asociación nacional de empresas de turismo activo), el **ICTE** (instituto para la calidad de turismo español) y la **SET** (Secretaría de Estado de Turismo), conscientes de esta realidad, han puesto en marcha el sub-comité 188/SC03 para diseñar la norma de calidad, enfocándola como la herramienta que reafirme la consolidación de los servicios que se prestan a través de las empresas del sector del turismo activo, a la vez que se vela por que cumpla con los criterios que se deben tener en cuenta en una norma de calidad con trascendencia internacional y mejore la imagen de España como uno de los destinos de turismo más importantes en el mundo.

Estas jornadas técnicas se organizan para divulgar los trabajos realizados hasta la fecha para la elaboración de una norma UNE de turismo activo, y poder contrastar el borrador de la norma con el sector privado. Se pretende así generar debates y mesas de trabajo en las cuales puedan participar todas las empresas del sector que se vean reflejadas, profesionalmente, dentro de esta norma, sean o no pertenecientes a asociaciones de empresas.

2. Objetivos.

Esta jornada técnica sobre la norma de calidad del sector del turismo activo tratará de cumplir con los objetivos:

- Mostrar públicamente la norma que regula la calidad del servicio en el turismo activo a todas las empresas del sector.
- Conocer la realidad de la legislación sobre turismo activo y cómo se tratan los aspectos de calidad en las legislaciones.
- Establecer cuáles son los atributos de las empresas de turismo activo y de los servicios que prestan que proporcionan calidad a la oferta.
- Mejorar la identificación y definición de los atributos o requisitos de calidad en los aspectos de gestión del turismo activo más representativos: seguridad, dirección y formación.
- Consolidar la imagen del sector del turismo activo.

3. Contenidos.

En la Jornada se plantea una primera aproximación a la legislación como pilar para establecer ciertos requisitos que intervienen en la calidad de la oferta de turismo activo. En este sentido se identificarán los aspectos importantes de las nuevas regulaciones en aquellas CC.AA. que aún no la tiene (mostrando el caso de la Comunidad Valenciana, y analizando un caso ya consolidado como puede ser la de Castilla La Mancha).

En una segunda parte se pretende exponer la norma creada desde el subcomité 88/03. Su creación, desarrollo, ámbitos que aborda, organización, estructura y líneas futuras a seguir.

Se trabajarán a través de talleres los elementos más significativos de la norma para el sector: la seguridad, la dirección empresarial y la formación, para finalmente elevar las conclusiones más significativas.

Además de todo esto, se realizará la presentación pública de la nueva página Web sobre Turismo Activo de ANETA (Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo), www.estiloactivo.es por parte de su presidente.

4. Destinatarios.

Los principales destinatarios de esta jornada son las **empresas de turismo activo y los técnicos responsables de este sector en las CC.AA.** que están desarrollando trabajos de regulación, formación, capacitación y ordenación desde las diferentes administraciones implicadas en las que el turismo activo se identifica.

5. Estructura del Encuentro.

La capacidad para empresas de turismo activo está limitada a 60 plazas, por lo que es imprescindible inscribirse a través de correo electrónico y esperar confirmación plaza. Del mismo modo, en caso de ser admitido y no poder finalmente asistir, se ruega que lo comunique lo antes posible.

Durante la sesión de la mañana, se estudiarán diferentes aspectos relacionados con la legislación vigente en materia de turismo activo, así mismo se expondrán diferentes experiencias relativas a la implantación de sistemas de gestión de la calidad en empresas del sector, para pasar al análisis de la nueva normativa específica de calidad en empresas de turismo activo.

En la sesión de tarde, se dividirá a los asistentes en tres grupos para la realización de talleres prácticos. Cada uno de los talleres tendrá una temática diferente, pero las conclusiones de todos ellos se realizarán de manera conjunta para todos los asistentes.

Norma de Calidad UNE del CTN 188SC3 para EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO



Por último, el Presidente de ANETA presentará a todos los asistentes la nueva página Web de la asociación.

Se hará entrega a cada asistente de un ticket comedor, que podrán canjear por un menú en el autoservicio del Palacio de Congresos de Madrid.

6. Programa.

10.45	Recepción de los asistentes	
11.00	Inauguración de la jornada	<ul style="list-style-type: none">▪ Director General de TURESPAÑA.▪ Presidente del ICTE.▪ Presidente de ANETA.
11.30	La legislación del Turismo Activo. Experiencias en C. Valenciana y Castilla la Mancha	<ul style="list-style-type: none">▪ Representante de la C. Valenciana▪ Representante de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha
12.15	Implantación de la norma ISO 9000 en Empresas de Turismo Activo. Casuística especial.	<ul style="list-style-type: none">▪ Representantes de empresas de Turismo Activo certificadas ISO 9001.
12.45	La norma UNE de calidad para Empresas de Turismo Activo (CTN 188 SC3)	<ul style="list-style-type: none">▪ Responsables de la normalización en Turismo Activo (CTN 188 SC3)
14.00	COMIDA	Autoservicio Palacio de Congresos
16.00	TALLERES: Taller 1: Seguridad aplicada a la gestión del riesgo en las empresas de turismo activo. Taller 2: Sistemas de gestión y dirección aplicado al turismo activo. Taller 3: Planificación de la formación para la realización de actividades de turismo activo.	MODERADORES: <ul style="list-style-type: none">▪ Alberto Ayoda, (Sala 8)▪ Inés Delwfl (Sala 9)▪ Víctor Ruíz de Erenchun (Sala 9 bis)
17.00	PRESENTACIÓN DE CONCLUSIONES DE LOS TALLERES	

I Encuentro de Empresas Turismo Activo
participantes en el Sistema de Calidad Turística Español



Norma de Calidad UNE del CTN 188SC3 para EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO



17.30	PRESENTACIÓN DE LA NUEVA PÁGINA WEB DE ANETA	▪ Presidente de ANETA (Sala 8)
18.00	CLAUSURA DE LA JORANDA	

