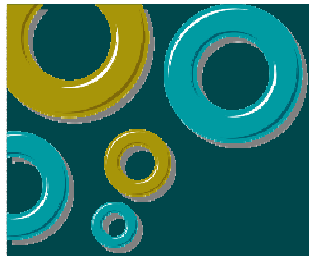


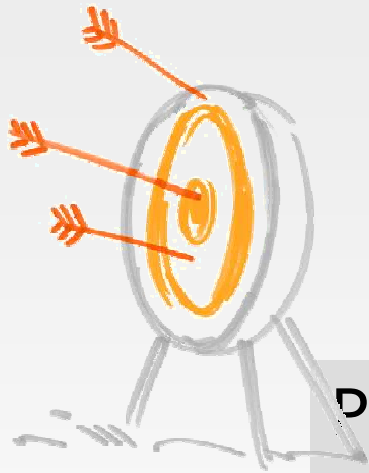


Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias (1)



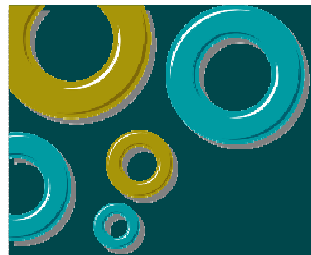


Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



Proporcionar o asistente un coñecemento práctico dos fundamentos dos principais sistemas de Xestión aplicables á Praias aportando o coñecemento preciso dos seus requisitos así como a metodoloxía práctica para a súa implantación e certificación.





Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias

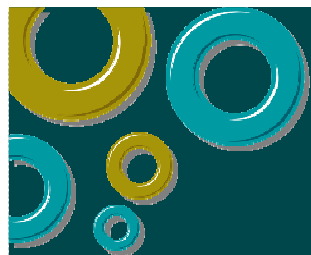


www.cuatropi.com



Cada servicio que se presta é realmente único, e irrepetible.
(Debemos facelo pois, moi ben, e á primeira)





Sistemas de Calidade
aplicados á
Xestión de Praias



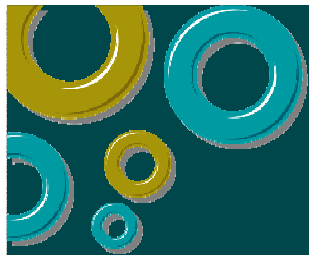
www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

Presentación





Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Presentación do Curso.
Introducción e perspectiva da Calidade nas Praias.: Etiquetas ecolóxicas, Manuais, Normas e Sistemas aplicables á Xestión das Praias. Interrelacións.

Xestión de praias conforme a UNE-EN -ISO 9001:2008

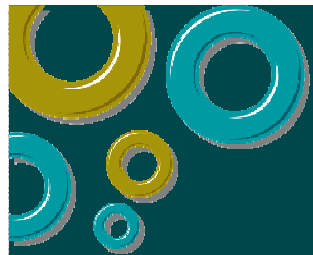
MBP SICTED aplicado ás praias.

Xestión da Accesibilidade nas praias.

Xestión das praias conforme a UNE 187001:2008 (Q de Calidad)

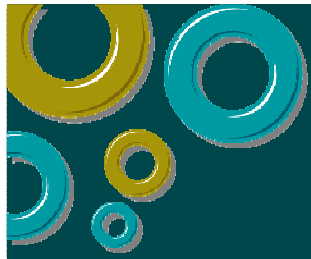
Beneficios esperados da Implantación.
Saber facer, facer saber: Marketing da Calidade.

Reflexións para a acción.



Q non é Q ???





Q ... ■ ■ ■

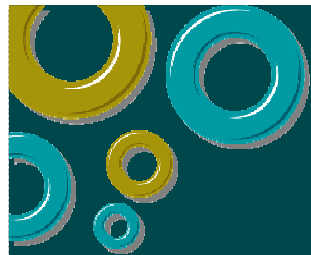
... non é cumprir a lexislación (só)

... non é cumprir unha moda que “está”

... non é só unha placa na porta

... un inspector que non perde detalle

... non é perder un montón de tempo no papeleo



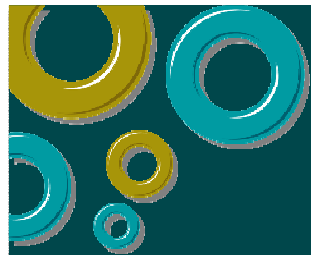
Calidade

Real Academia

"Conxunto de cualidades que constitúen a maneira de ser dunha persoa ou cosa".
Procede do latín *qualitas*.

Organismo Internacional Normalización ISO:

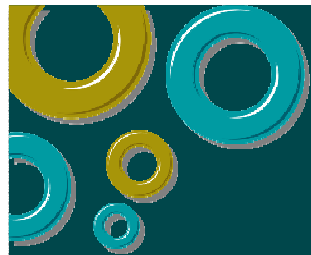
O conxunto de propiedades ou características dun produto ou servizo que lle confiren a aptitude para satisfacer necesidades.



Q basicamente é...

... facer ben as cousas





Sistemas de Calidade
aplicados á
Xestión de Praias



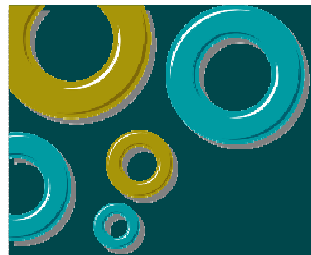
www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

Por que xestionar unha praia ???



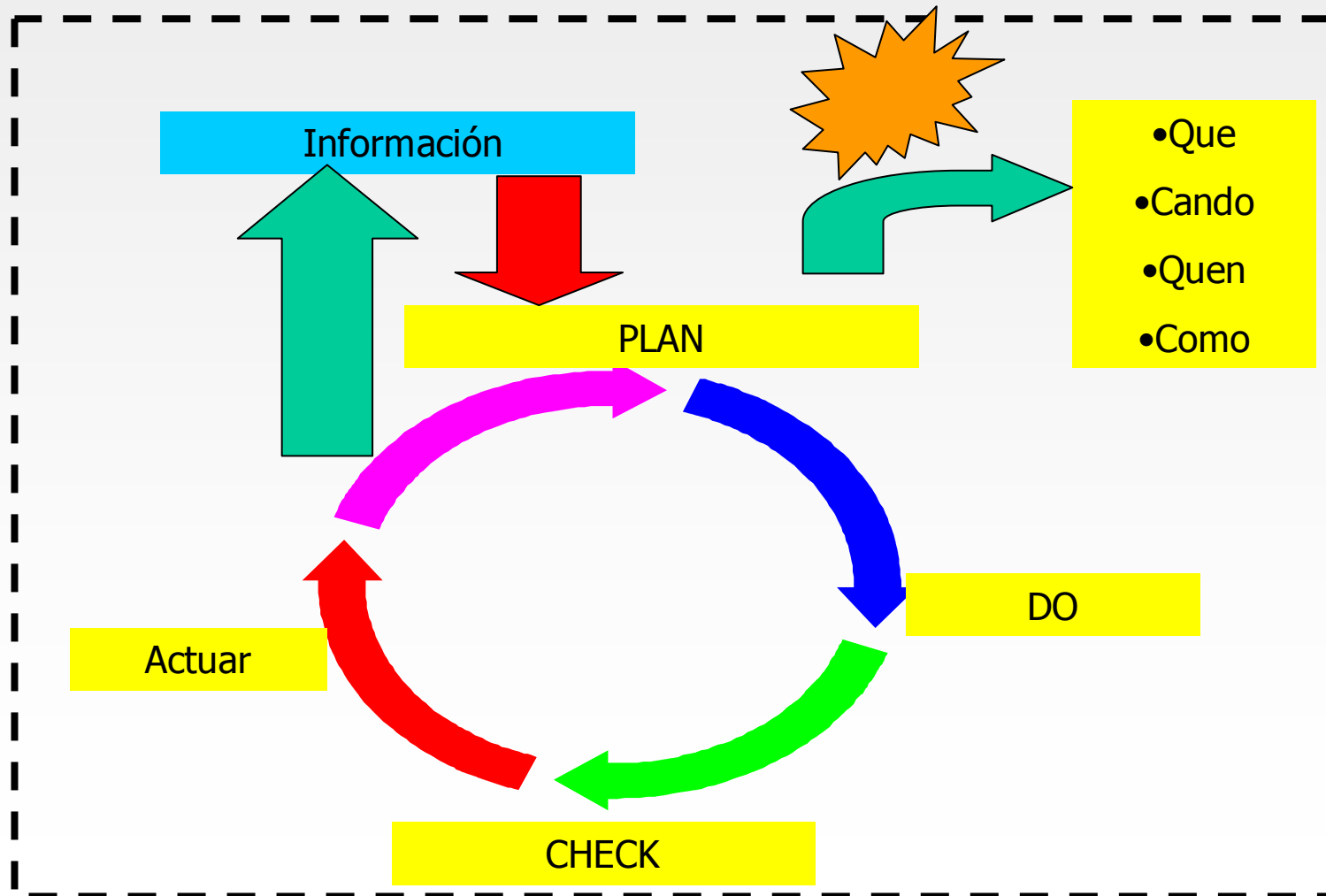


... porque
é rentable facelo...
Porque é moi bo:

- Para o **Usuario**
- Para o Ente Xestor
- Para o Destino
- Para o Sector
- Para o resto



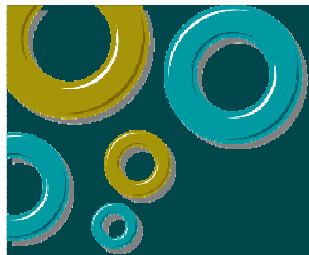
Mellora Continua: PDCA Deming



Folla de Ruta (evidente)

Implantar un Sistema de
Xestión baseado
en Normas de Prestixio

Certificalo



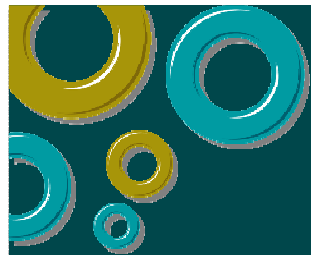
Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Fonte: Tourspain



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



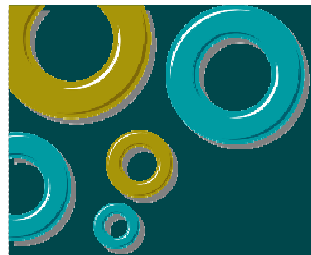
NORMA

Documento establecido por consenso e aprobado por un organismo recoñecido, que proporciona, para su uso común e repetido, regras, directrices ou características para certas actividades ou seus resultados, có fin de conseguir un grado óptimo de orde nun contexto dado.

CERTIFICACIÓN

Acción levada a cabo por unha entidade recoñecida como independente das partes interesadas, mediante a que se manifesta a conformidade, solicitada con carácter voluntario, dunha determinada empresa, produto, proceso, servicio ou persoa cós requisitos definidos en normas ou especificaciones técnicas.

ALCANCE, VIXENCIA, CONTRATO DE USO



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com

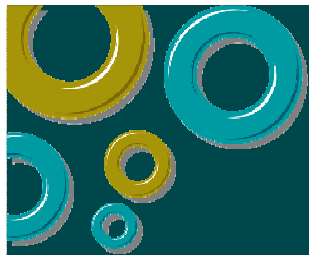


AUDITORÍA

Avaliación externa , realizada por un auditor independente, do grado de adecuación dos procesos e servicios dunha entidade turística con respecto ós requisitos establecidos nas Normas de Calidade de Servicio aplicables, según a clasificación e natureza do seu servicio, e outros posibles documentos do ICTE e o Sistema de Calidade sectorial aplicable en cada caso. (ICTE)

¿Por que unha auditoría?

Porque permítenos coñecer unha medida cuantitativa do noso nivel de Calidade respecto a unha Norma de Referencia, facilitándose de este xeito o establecemento dunha dinámica de Mellora Continua.



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Xestión Calidade

EFQM
ISO 9001 ISO PLAYAS
Q/UNE
SICTED/MACT
[MARCAS REGIONALES](#)



Xestión Medioambiental

ISO 14001
EMAS II
ECOLABELS
CÓDIGOS, MANUALES



Xestión Riscos Laborais

OSHAS 18001



Xestión Responsabilidade Social Corporativa

UN Global Compact
[ISO 26000](#)
SGE 21 Forética



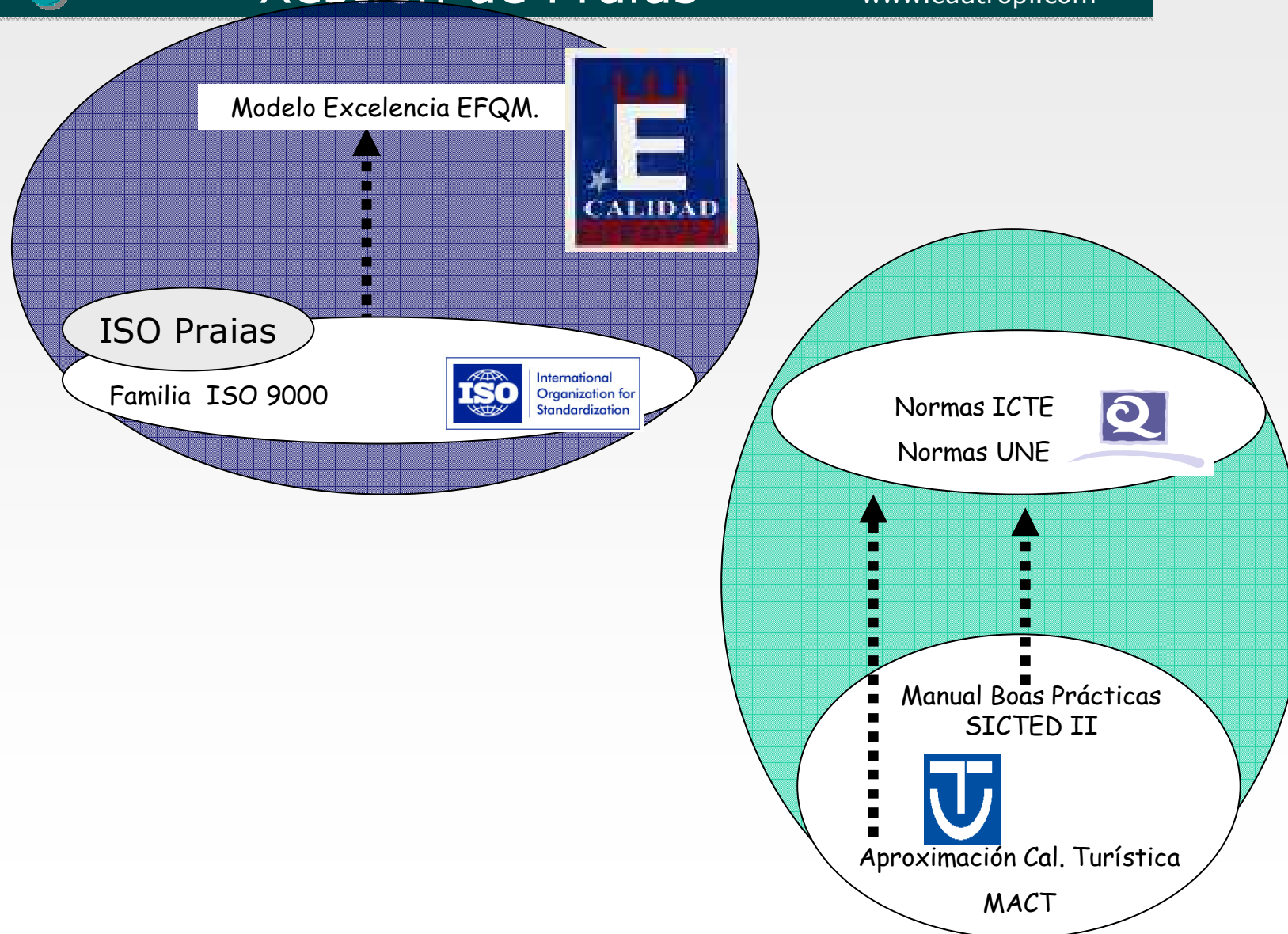
Xestión Accesibilidade DALCO

UNE 170001-1
UNE 170001-2

Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



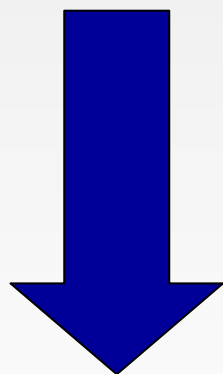
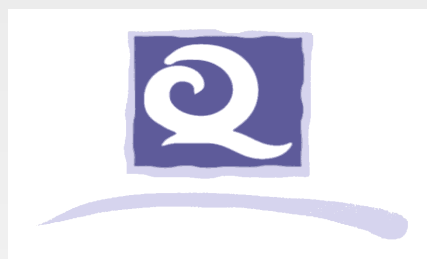
www.cuatropi.com



Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com

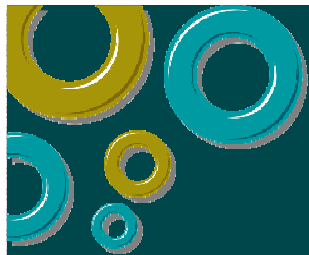


AENOR

Normas Publicadas

- **CTN 167** 10 normas de restauración (serie UNE 167000)
- **CTN 182** UNE 182001:2008 (hoteles y apartamentos)
UNE-EN ISO 18513:2004 (terminología alojamiento)
- **CTN 183** UNE 183001:2006 (casas rurales, en revisión)
- **CTN 184** UNE 184001:2007 (campings y ciudades de vacaciones)
- **CTN 186** UNE 186001:2007 (balnearios, en revisión)
- **CTN 187** UNE 187001:2008 (playas)
UNE 187002:2008, (espacios naturales protegidos)
UNE 187003:2008, (oficinas de información turística)
UNE 187004:2008 (palacios de congresos)
UNE EN 15565:2008 (programas de formación de guías)
- **CTN 188** UNE 188001:2008 (campos de golf)
UNE 188002:2006 (estaciones de esquí)
- **CTN 189** UNE 189001:2006 (AAVV)
UNE-EN 13809:2003 (Terminología AAVV)

Fonte: AENOR



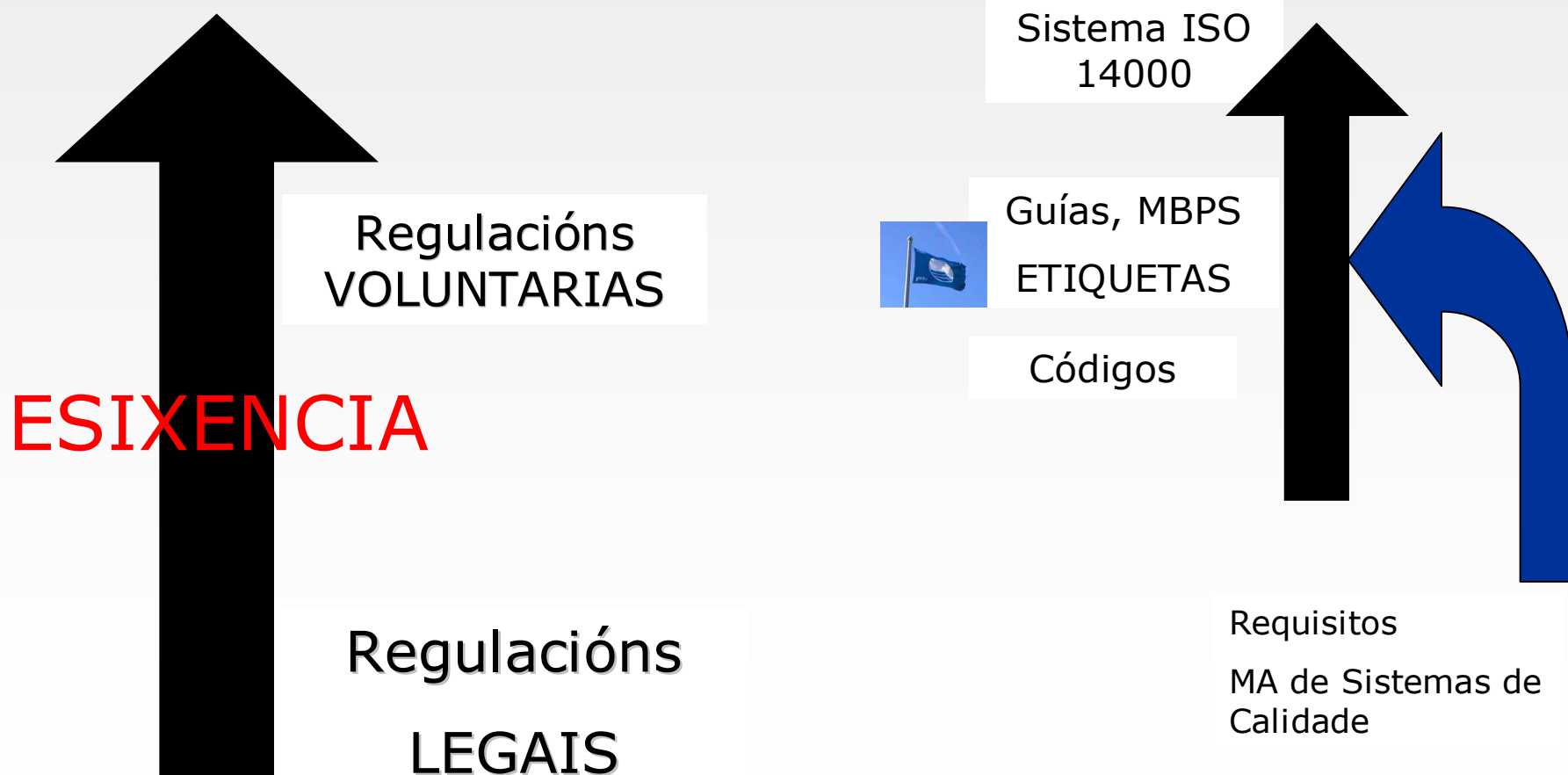
Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Iniciativas e SGMA nas Empresas Turísticas

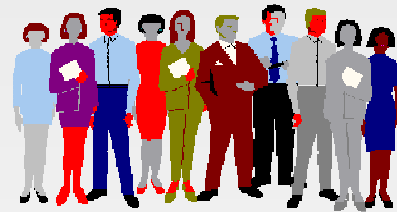




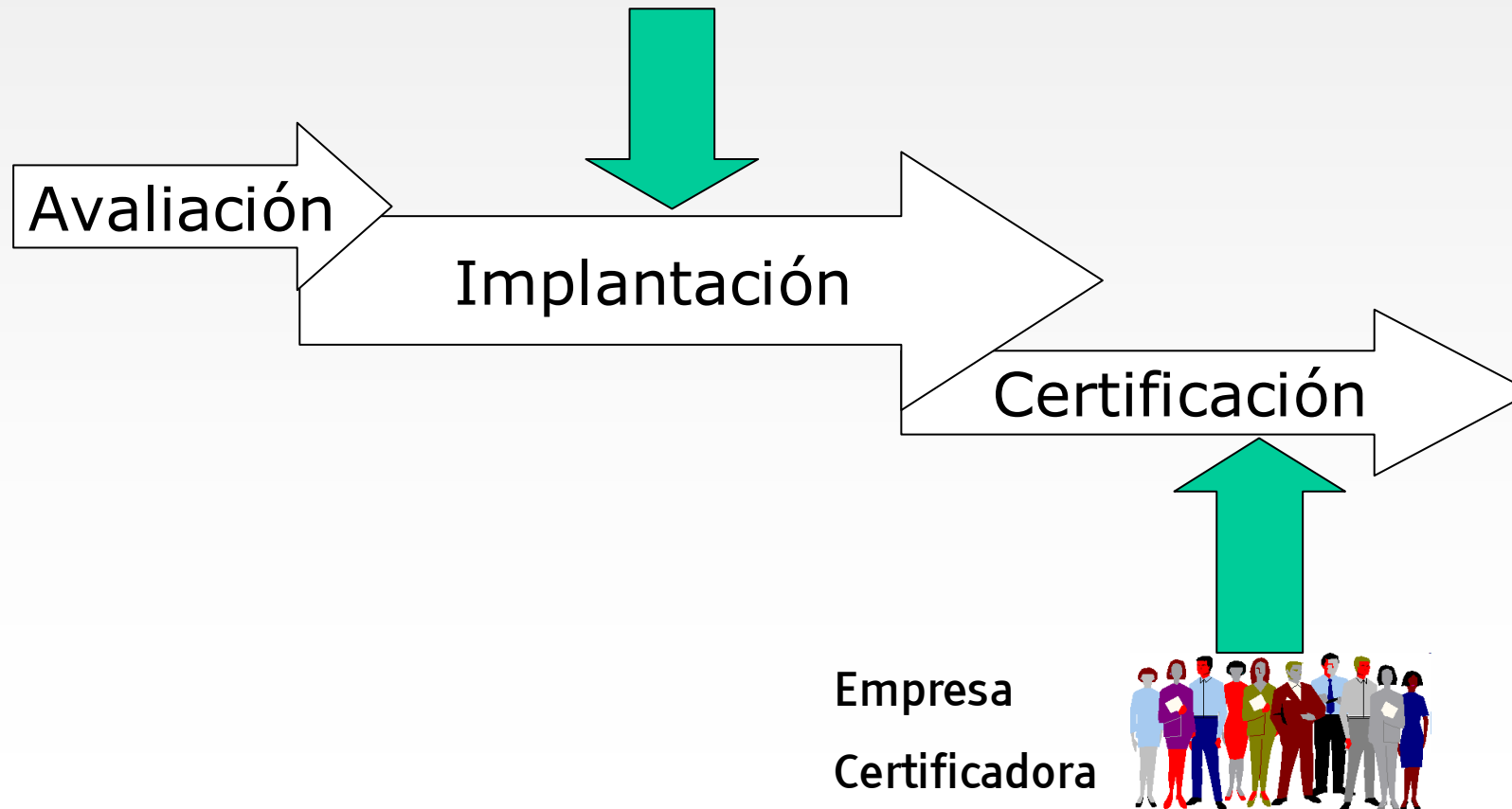
Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias

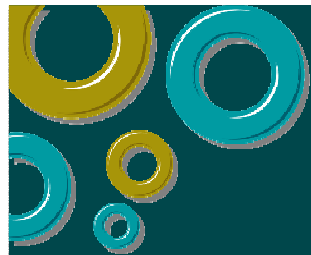


www.cuatropi.com



Empresa
CONSULTORA





Sistemas de Calidade
aplicados á
Xestión de Praias



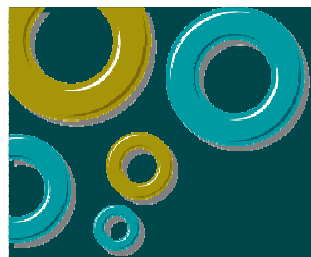
www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

Bandeira Azul





Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



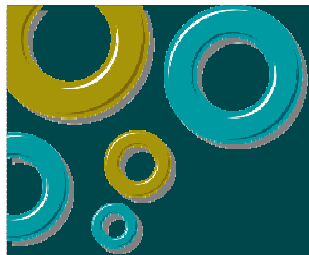
www.cuatropi.com



Bandeira Azul www.blueflag.org



ASOCIACIÓN DE
EDUCACIÓN AMBIENTAL
Y DEL CONSUMIDOR



Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



CALIDADE DA
AUGA

XESTIÓN
AMBIENTAL

CRITERIOS

INFORMACIÓN E
EDUCACIÓN AMBIENTAL

SEGURIDADE E
SERVICIOS



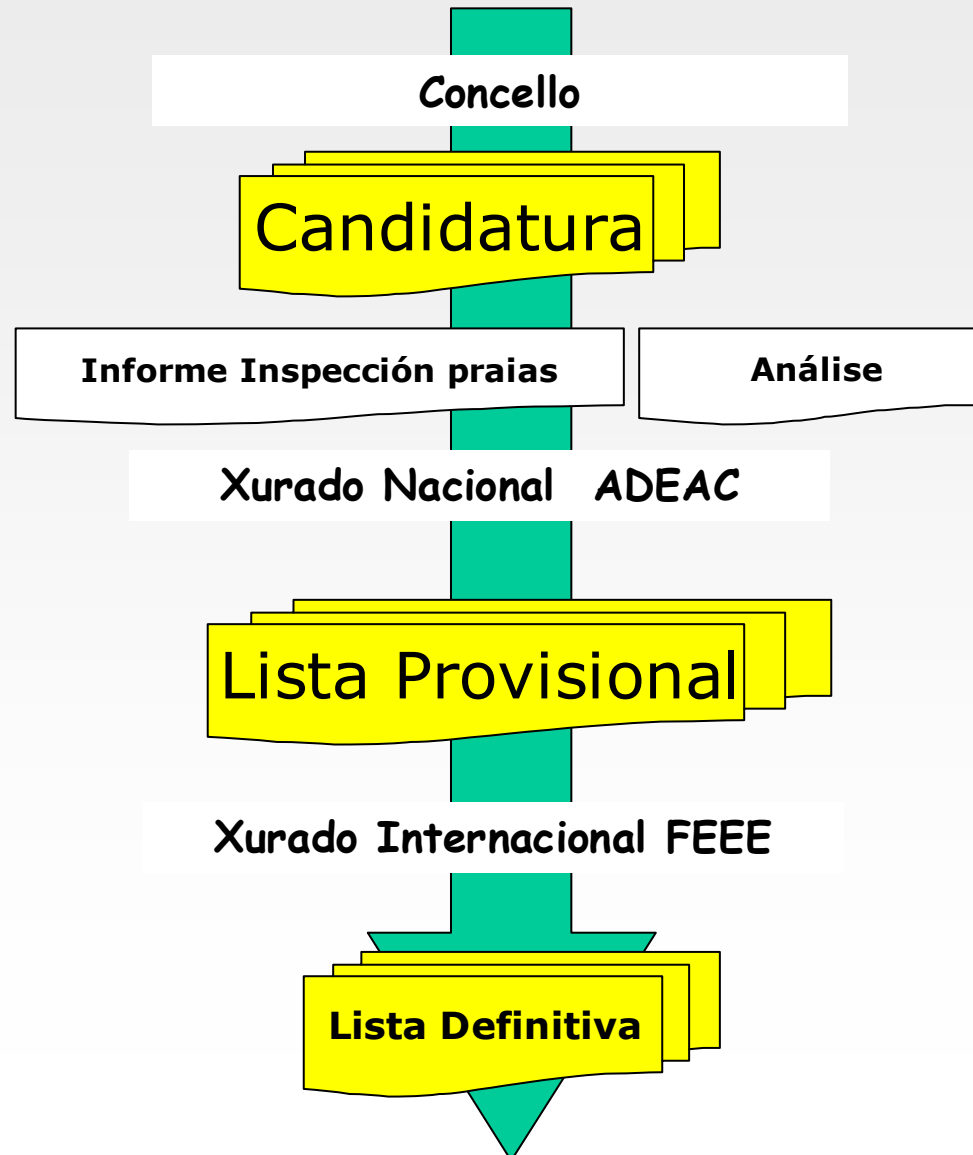
Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias

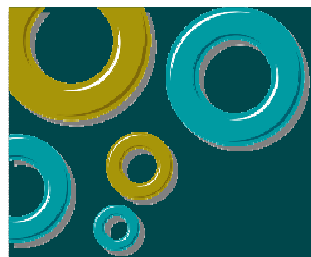


www.cuatropi.com



Proceso





Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

ALCANCE

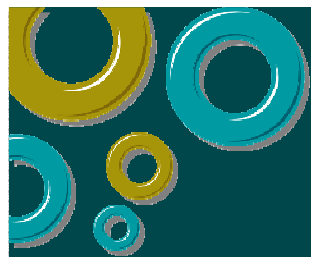
Praias

Mariñas

Centros

Embarcacións





Sistemas de Calidade
aplicados á
Xestión de Praias



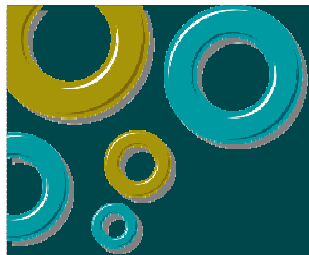
www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

Accesibilidade





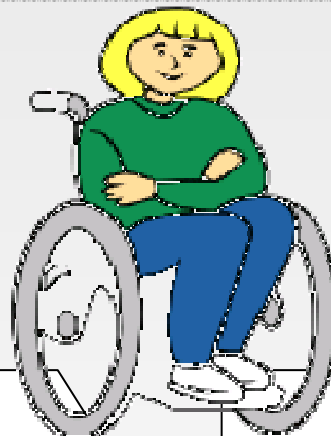
Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Poderé ir ???

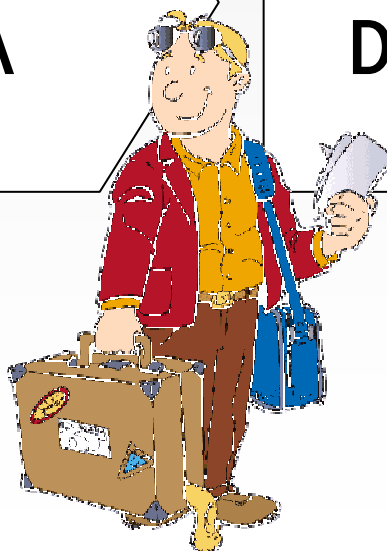


**Información
E Reserva**

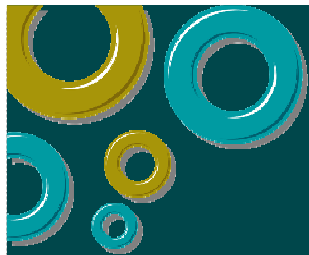
**Viaxe
IDA**

**Disfrute
Destino**

**Viaxe
VOLTA**



Iré ?????



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Clasificación das discapacidades:

“Por unha Europa Accesible a Turistas con Discapacidades”.

Comisión Europea

DISCAPACIDADE

Física



Sensorial

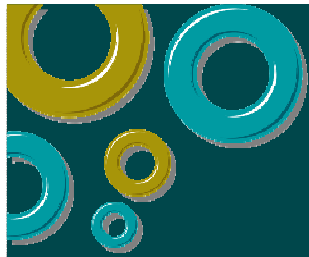


Para aprender



Problemas mentais

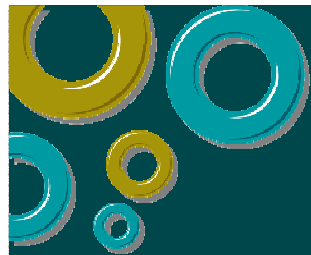
Outras anomalías



INE

DISCAPACIDADE

Toda limitación grave que afecte ou se espere que afectará durante máis dun ano á actividade do que a padece e teña a súa orixe nunha deficiencia ou excepcionalmente en procesos dexenerativos nos que a idade da persoa inflúe decisivamente.



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



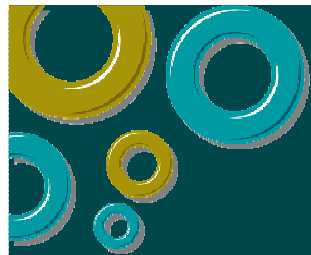
www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

No ano 2050, o 21% da poboación mundial terá máis de 60 anos.





Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Demanda de Turismo Accesible

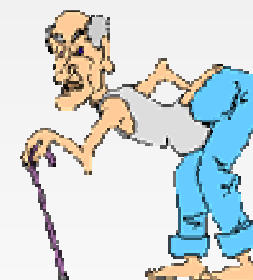
Persoas con discapacidades permanentes non agudas con orixen físico, sensorial ou mental.

Persoas con idade avanzada

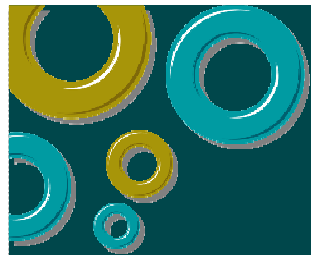
Mulleres Embarazadas

Persoas con discapacidade transitoria

Persoas con cochecito...



Se descartan do grupo persoas con poucos recursos económicos e persoas cunha minusvalía aguda.



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



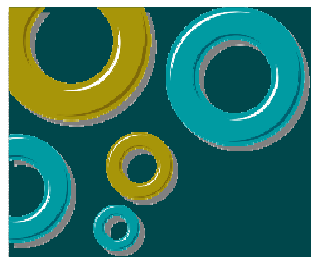
www.cuatropi.com



En Europa hai máis de 37 millóns de persoas con algunha forma de discapacidade. En España esta cifra casi ascende a 4 millóns.

O que para o resto das persoas supón o día a día cotián, para Todos eles non o é tanto.





Turismo para Todos



Acceder

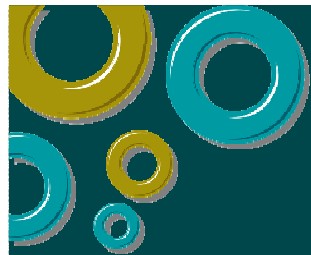
A Tódolos sitios, sen sobreesforzos, dunha forma **Digna**

A Tódolos establecementos turísticos, e poder evacualos

Usar Tódalas instalacións con comodidade

Atopar

En Tódolos profesionais do Turismo actitudes integradoras e positiv

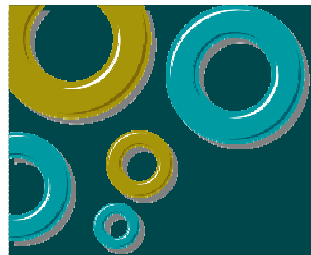


Dereito
Fundamental

Turismo Accesible,
Turismo para Todos

Factor de
Integración

Oportunidade
De Negocio



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias

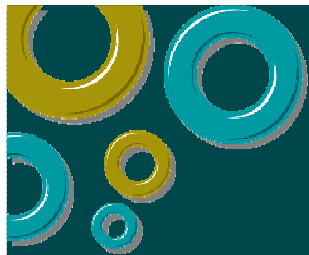


www.cuatropi.com

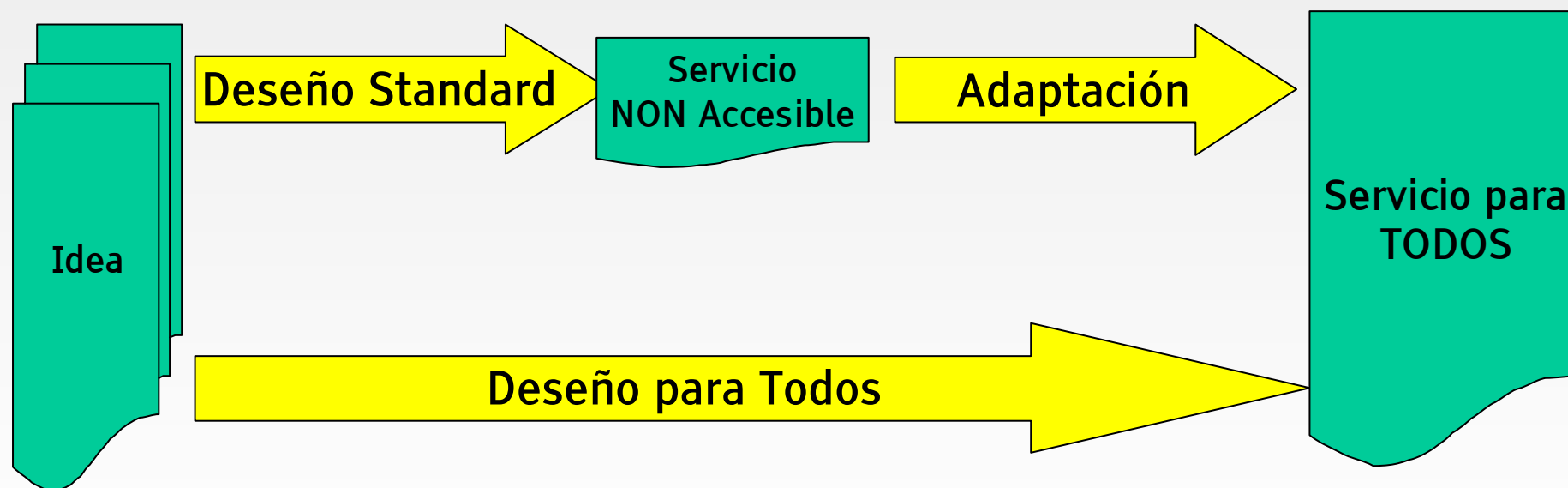


O Deseño Universal é o deseño de produtos, servizos e contornos de forma que sexan usables por tódalas persoas, na maior extensión posible, sen a necesidade de adaptación ou deseño posterior especializado.

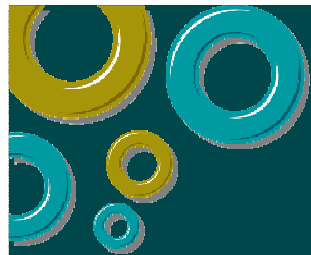
Ron Mace
Traducción-adaptación:
CuatroPI



Aprox. 0.2% C



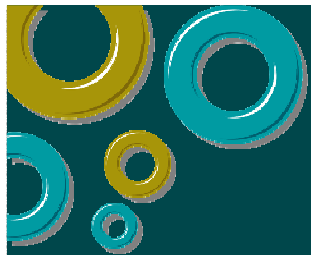
Aprox. 0.007% C



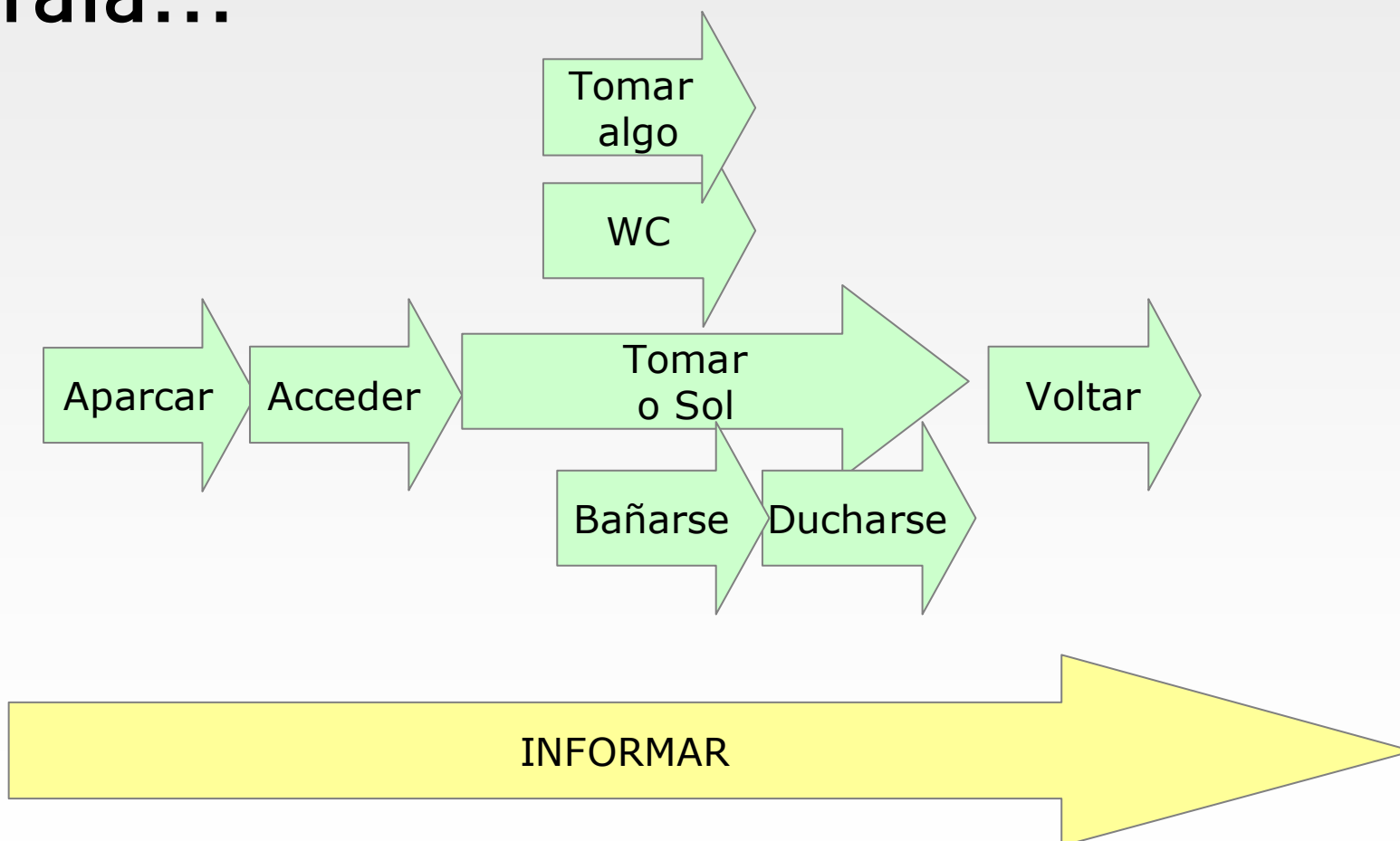
Accesibilidade Global

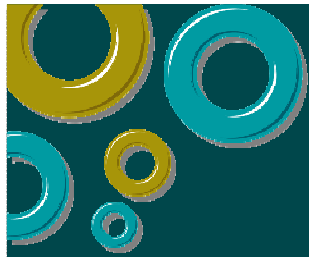
Requisitos DALCO

- **Deambulación:** acción de desprazarse dun sitio a outro.
- **Aprehensión:** acción de coller ou asir unha cousa.
- **Localización:** acción de averiguar o lugar preciso no que está algo ou alguén.
- **Comunicación:** acción de intercambio da información necesaria para o desenvolvemento dunha actividade.



Ir á praia...





As Solucións de Accesibilidade:

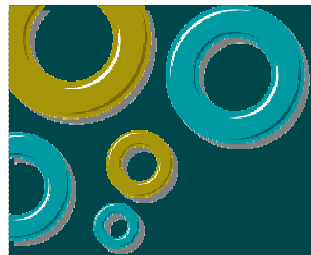
- De cara á persoa con discapacidade:

SEGURAS, DIGNAS, DEBEN DE PROPORCIONAR
AUTONOMÍA

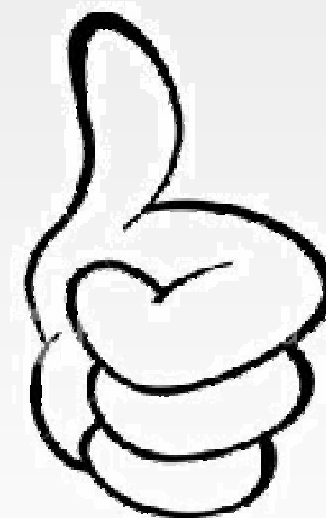
- De cara ó prestador do Servizo:

SINXELAS, INTEGRADAS, ESTÉTICAS

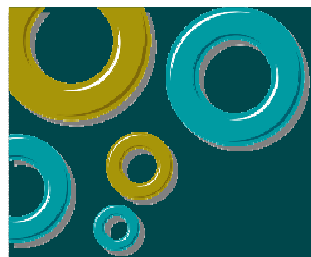




Aplicar o Deseño Universal é bo
para **Todos:**



O contornos DU son **AMIGABLES, USABLES**
E sobre todo... +++++ **HUMANOS**



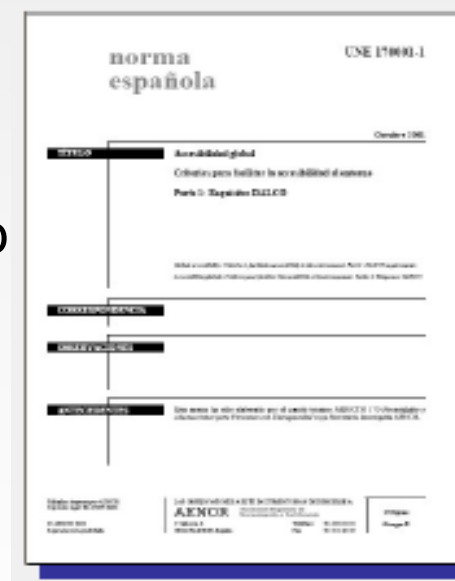
Certificar a ACCESIBILIDADE:

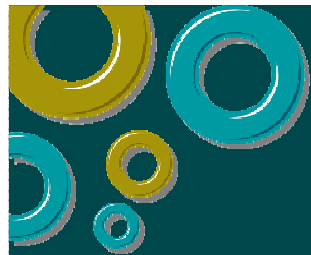
- UNE 170001-1: 2001

Criterios para facilitar a accesibilidade ó contorno
Parte 1: Requisitos DALCO

- UNE 17001-2: 2001

Criterios para facilitar a accesibilidade no contorno
Parte 2: Sistema de Xestión da Accesibilidade





Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



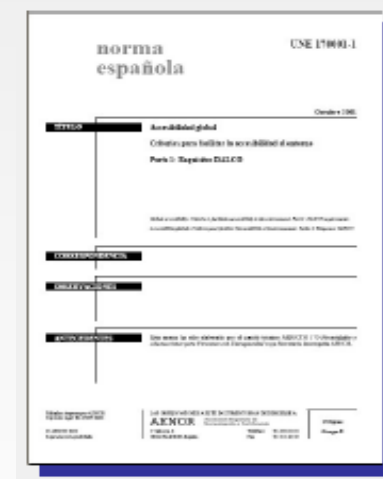
UNE 170001-1: 2001

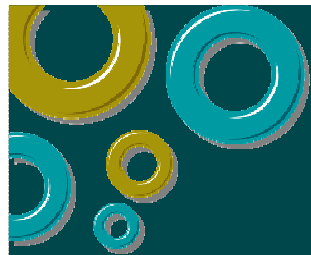
Criterios para facilitar a accesibilidade ó contorno

Parte 1: Requisitos DALCO

DEAMBULACIÓN

1. Pavimentos
2. Espacios de Maniobra
3. Zonas de Circulación
4. Cambios de plano





Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



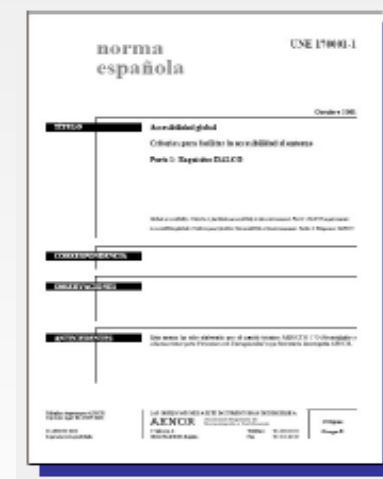
UNE 170001-1: 2001

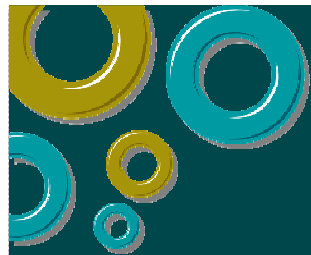
Criterios para facilitar a accesibilidade ó contorno

Parte 1: Requisitos DALCO

APREHENSIÓN

1. Alcance
2. Agarre
3. Accionamiento
4. Transporte





Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



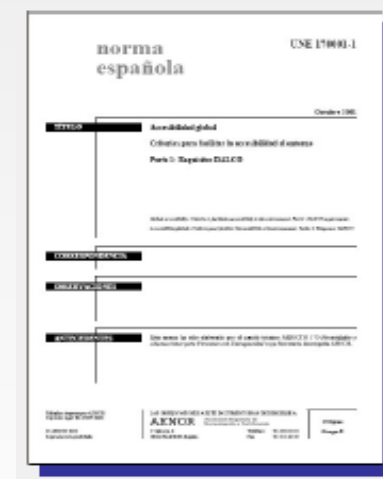
UNE 170001-1: 2001

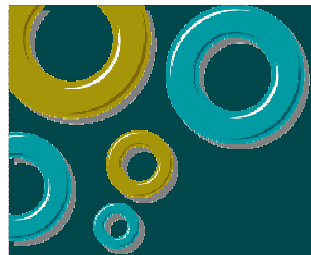
Criterios para facilitar a accesibilidade ó contorno

Parte 1: Requisitos DALCO

LOCALIZACIÓN

1. Xeralidades: Iluminación
2. Sinalización: visual, acústica, táctil
3. Outros medios: persoas





Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



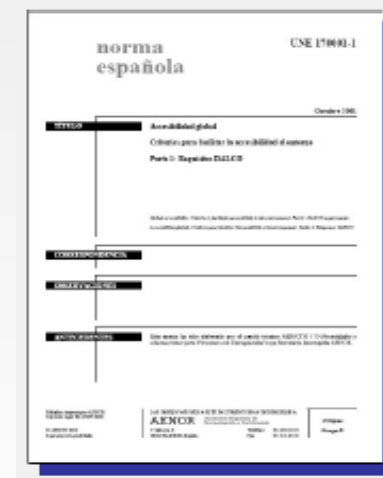
UNE 170001-1: 2001

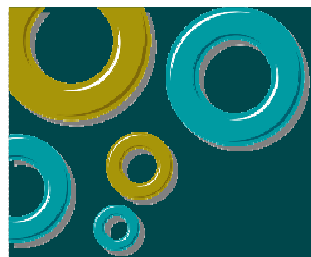
Criterios para facilitar a accesibilidade ó contorno

Parte 1: Requisitos DALCO

Comunicación

1. Comunicación non interactiva
2. Comunicación interactiva
 1. Comunicación interpersonal
 2. Comunicación unidireccional





Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias

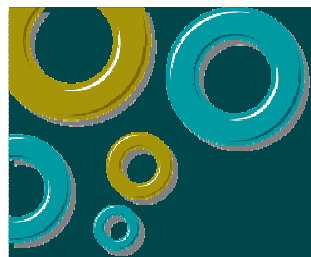


www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo





Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



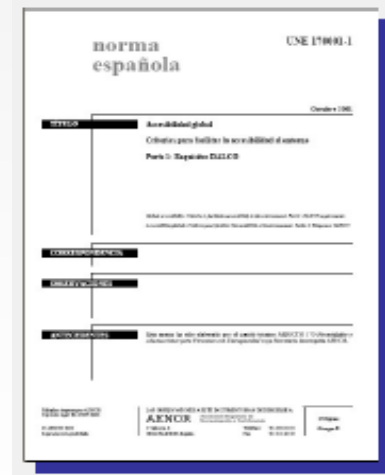
www.cuatropi.com

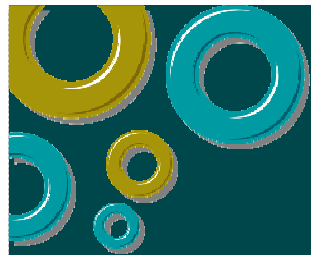


UNE 170001-2: 2001

Criterios para facilitar a accesibilidade no contorno

Parte 2: Sistema de Xestión da Accesibilidade Global





Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



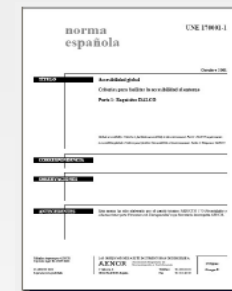
TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

UNE 170001-2: 2001 Criterios para facilitar a accesibilidade o contorno

Parte 2: Sistema de Xestión da Accesibilidade Global

Sistemas de Xestión da Accesibilidade Global

- Requisitos Xerais
- Requisitos de Documentación

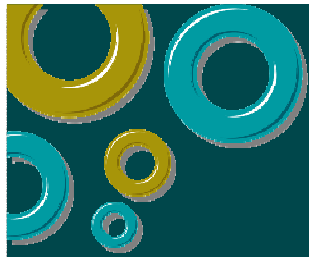


Responsabilidades

- Xeralidades
- Compromiso da Dirección
- Política de Accesibilidade Global

Xestión dos Recursos

- Recursos Humanos
- Mantemento da estrutura



Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias

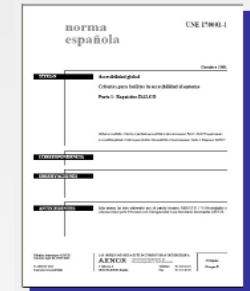


UNE 170001-2: 2001 Criterios para facilitar a accesibilidade no contorno

Parte 2: Sistema de Xestión da Accesibilidade Global

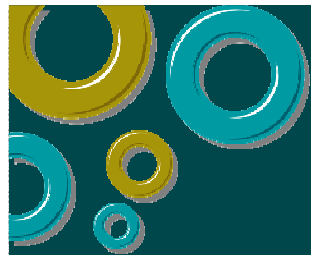
Planificación da Accesibilidade Global ó Entorno

- Cumprimento da Lexislación
- Servicio/Producto Accesible conforme DALCO



Medición, Análise e Mellora

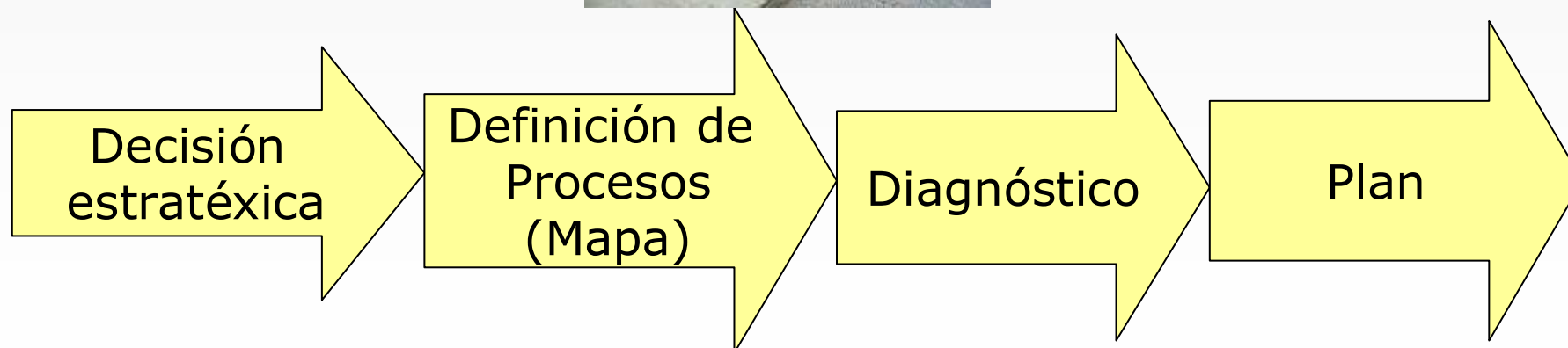
- Xeralidades
- Seguimento e medición
- Análise de Datos
- Mellora continua

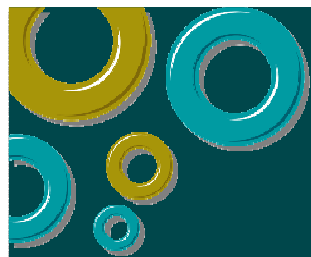


Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com





Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



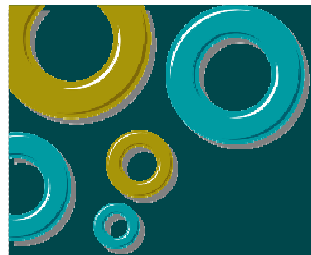
www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

Beneficios





Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias

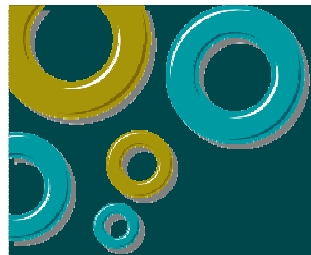


www.cuatropi.com



Para a Praia como organización

- Optimización de recursos, disminución de costes
- Incorporar unha garantía de Calidade nos servicios ofertados.
- Participación e motivación do persoal
- Aumenta a seguridade
- Incremento de clientes e a súa fidelización
- Facilitar a promoción



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias

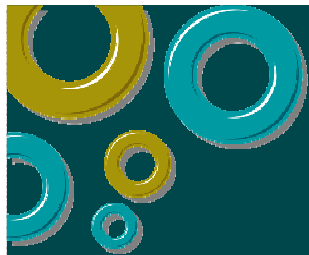


www.cuatropi.com



Para o turista

- Calidade como garantía
- Aumenta a súa satisfacción.
- Mellora a percepción de fiabilidade/seguridade
- Facilita o recoñecemento



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias

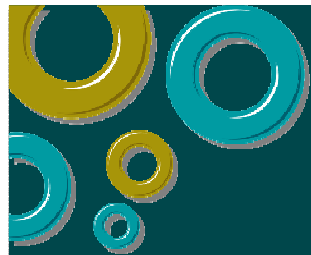


www.cuatropi.com



Para o concello como xestor

- Facilita a implantación dunha cultura de Calidade
- Mellora a profesionalidade do seu persoal
- Aumenta a Calidade da oferta
- Optimiza os costes, aforro
- Maior visibilidade



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Para o destino

- Aumenta a calidade dos servicios á comunidade anfitriona
- Mellora o comportamento ambiental
- Fai de efecto “arrastre” hacia a iniciativa privada
- Facilita o aumento da visibilidade

COSTES

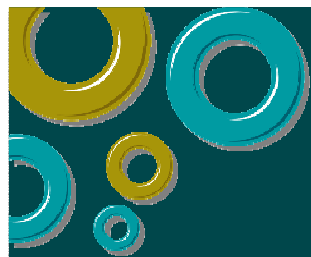
Os costes económicos que debe asumir unha organización dende o momento inicial no que se plantea unha certificación ata que dispón da mesma clasifícanse en 3 tipos básicos:



Tipo I: Costes de Consultoría, é dicir aqueles derivados da casi ineludible necesidade de contratación dunha empresa consultora externa que va a axudar en toda a implantación do Sistema de Calidade, especialmente en aqueles aspectos inherentes ó sistema documental.

Tipo II. Costes de Adaptación, derivados da necesaria adaptación dos equipos, e instalacións ós requisitos das Normas de Calidade (por exemplo, un balizamento), así como os tempos e esforzos derivados do CAMBIO organizacional.

Tipo III. Costes de Auditoría e Certificación, Uso de Marca



Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

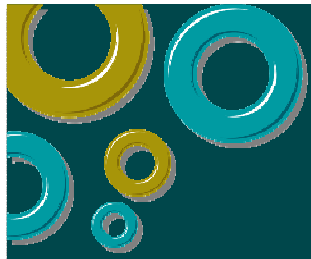
Saber facer, facer saber



Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias

4π
FOR PROJECTS & INNOVATION
www.cuatropi.com

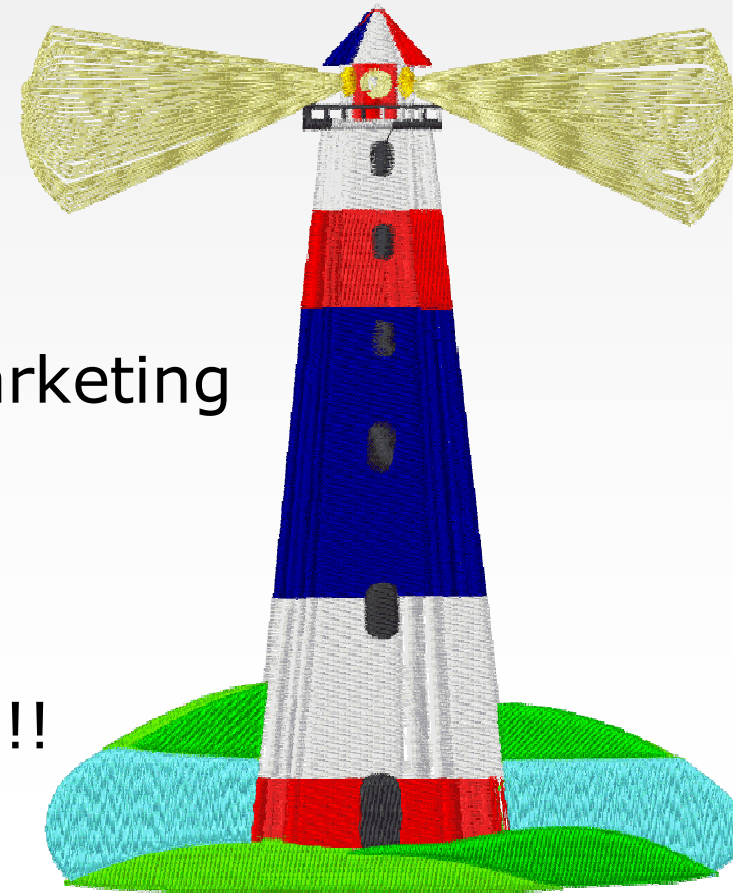


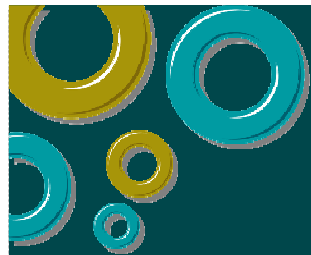


Certificar un Sistema => Obter unha Marca

A Marca deberá converterse nun
elemento estratéxico do Plan de Marketing
(O seu obxectivo é xerar vendas)

ATENCIÓN Ó CONTRATO DE USO !!!!





Sistemas de Calidade aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



Usuarios Actuais => Fidelización PLUS
(Mkt retención)

Usuarios Potenciais => Atracción
(Mkt atracción)

Sistemas de Calidad aplicados á Xestión de Praias



www.cuatropi.com



TURGALICIA
Dirección Xeral de Turismo

www.calidadturistica.es

Donde veas báñate



Da lo mismo que busques un hotel o un restaurante.
Que quieras jugar al golf o hacer un viaje en
autocar. Que te guste esquiar o ir de camping.
Que te dirijas a un agencia de viajes o a la playa.
Lo que importa es que, en todos estos lugares

turisticos, y en muchos más relacionados con
el turismo y el ocio, puedes encontrar el símbolo
Q. Una certificación que garantiza calidad y servicio.
Busca la Q. Y, cuando la encuentres, no lo dudes,
quédate.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA GENERAL
DE TURISMO