

The value of testing


Turismo Cultural



01_ TURISMO CULTURAL

37%

La organización Mundial del Turismo, estima que **el turismo cultural representa cerca del 37% del total del sector turístico** y que va a tener unos **crecimientos anuales en torno al 15%**



Los turistas no están satisfechos con ser sujetos pasivos; quieren **consumir experiencias turísticas**, quieren ser parte de las historias



Convertir
turistas
observadores
en **turistas
participativos**



02_ TURISMO CULTURAL

Perfil de los turistas culturales



Gente educada
y formada



Cubren todos los
segmentos de edad



Suelen gastar más
que el turismo
tradicional



Están interesados
en productos
turísticos como la
gastronomía y las
compras



02_ TURISMO CULTURAL

Perfil de los turistas culturales



Les preocupa el medio ambiente



Viajan con frecuencia y en cualquier época del año (desestacionalización)



Son clientes exigentes, busca calidad y comodidad



Muestran interés con conocer a la población local y su forma de vida



03_ TURISMO DE MUSEOS

El turismo cultural de museos se está configurando como uno de los componentes más importantes del turismo cultural.

Este creciente interés es paralelo al proceso de transformación de los museos actuales.

Los museos se han convertido en un importante foco de atracción y un reclamo turístico. Velar por el mantenimiento de unos estándares de Calidad en el encuentro entre el museo y sus visitantes es esencial para su desarrollo como

organizaciones y para suscitar en los visitantes sensaciones, conocimientos y experiencias.

De ahí la importancia de desarrollar una norma que proporcione un referente común, como herramienta orientada a la mejora de la Calidad del museo y como ayuda en la confección de una óptima experiencia de la visita.

03_ TURISMO DE MUSEOS

INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (ICTE)

Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas. Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional

MARCA Q CALIDAD TURÍSTICA

Marca Española de reconocido prestigio dirigida a la certificación voluntaria de servicios.



UNE 302002 NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA

Herramienta de gestión creada específicamente para el sector de museos. La certificación constituye un elemento diferenciador que va más allá del servicio propio de la organización, aportando un valor añadido al servicio, mejorando su imagen y competitividad.

04_ **UNE 302002**

Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas



GESTIÓN DE CALIDAD

Gestión de la calidad del museo. Cumplimiento de los requisitos en este ámbito para optar a la marca de garantía Q Calidad Turística.

GESTIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

Requisitos mínimos exigibles en todas las instalaciones y equipamientos, especialmente los relativos a la gestión de la seguridad, señalización, área de acogida, atención al visitante, zona de descanso, espacios expositivos, aseos, zona comercial y parking.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Requisitos mínimos en cuanto a accesibilidad, información, comunicación, atención al visitante, reserva y venta de entradas, visita al museo y fidelización de los clientes.

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

Requisitos relativos al mantenimiento de instalaciones y equipamiento, tanto preventivo como predictivo.

05 — TURISMO DE MUSEOS

7 Certificados.



- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Museo Guggenheim Bilbao | 5 | Museu Valencià del Paper Banyeres De Mariola (Alicante) |
| 2 | Museo Visigodo Pla De Nadal Riba-Roja De Túria (Valencia) | 6 | Museo de Nerja (Málaga) |
| 3 | Marq Museo Arqueológico de Alicante | 7 | Museo Nacional Thyssen-Bornemisza |
| 4 | Museu De Cantereria D'Agost (Alicante) | | |

06_ FASES Y ACTIVIDADES



VISITA INICIAL

Conocer la situación real respecto a los requisitos contemplados en la norma para dimensionar el Proyecto.

1ª EVALUACIÓN + IMPLANTACIÓN DE ACCIONES.

Nivel de cumplimiento de los requisitos normativos. Evaluación de registros y evidencias. Definición de acciones.

Puesta en práctica e implantación de acciones.

2ª EVALUACIÓN + IMPLANTACIÓN DE ACCIONES. REVISIÓN DEL SISTEMA

Conocer el grado de avance del Proyecto.

Definición de acciones para carencias / incumplimientos.

Reunión formal RSD y preparación de la auditoria de certificación.

AUDITORÍA INICIAL DE CERTIFICACIÓN

Acompañamiento en la auditoria de certificación.

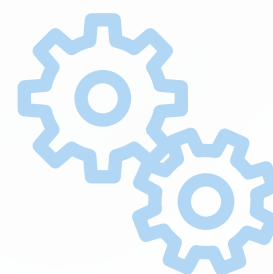
Asistencia técnica en la resolución de posibles no conformidades.

07_ NUESTROS VALORES



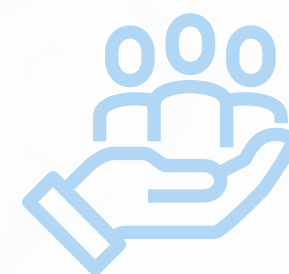
COMPROMISO

Ayudamos a cumplir
sus objetivos.



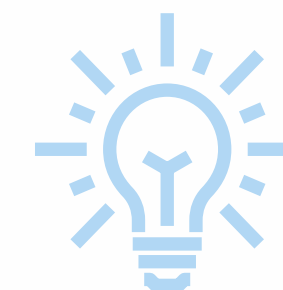
EFICIENCIA

Propuestas realistas y
económicas.



INTEGRACIÓN

En sus sistemas
de gestión, mínima
burocracia.



SOLUCIONES

Resolución de problemas,
tutoría técnica.



¡GRACIAS!

Crta. de Villaviciosa de Odón
a Móstoles. Km 1,5
28935 - Móstoles, Madrid

ceislab@ceislab.com

www.ceislab.com