

ce | centro de ensayos,
i | **s** innovación y servicios

Turismo de Museos

Turismo Cultural



“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



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%

Turismo Cultural

Perfil de los turistas culturales



- Gente educada y formada
- Cubren todos los segmentos de edad
- Suelen gastar más que el turista tradicional
- Están interesados en productos turísticos como la gastronomía y las compras
- 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

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.

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.

UNE 302002

Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas



01

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.

02

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.

03

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.

04

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

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



CALIDAD TURÍSTICA



Turismo de Museos Certificado

7 certificados



Fases y Actividades



Visita Inicial

1ª Evaluación
+
Implantación de acciones.

2ª Evaluación.
+
Implantación de acciones.
Revisión del Sistema

Auditoría Inicial de
Certificación

0

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

1

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

Puesta en práctica e implantación de acciones.

2

Conocer el grado de avance del Proyecto.

Definición de acciones para carencias / incumplimientos.

Reunión formal RSD y preparación de la auditoria de certificación.

3

Acompañamiento en la auditoria de certificación.

Asistencia técnica en la resolución de posibles no conformidades.

Nuestros Valores

C **COMPROMISO**
Ayudamos a cumplir sus objetivos.

I **INTEGRACIÓN**
En sus sistemas de gestión, mínima burocracia.

e **EFICIENCIA**
Propuestas realistas y económicas.

S **SOLUCIONES**
Resolución de problemas, tutoría técnica.



refuerzo



diferenciación



fidelización



garantía



motivación



excelencia



Acto de entrega "Q" de Calidad Turística al Museo Nacional Thyssen

Muchas gracias

Contacte con nosotros:

Jose Fernando Garcia
jfgarcia@ceis.es
+34 660130760

