

masuno

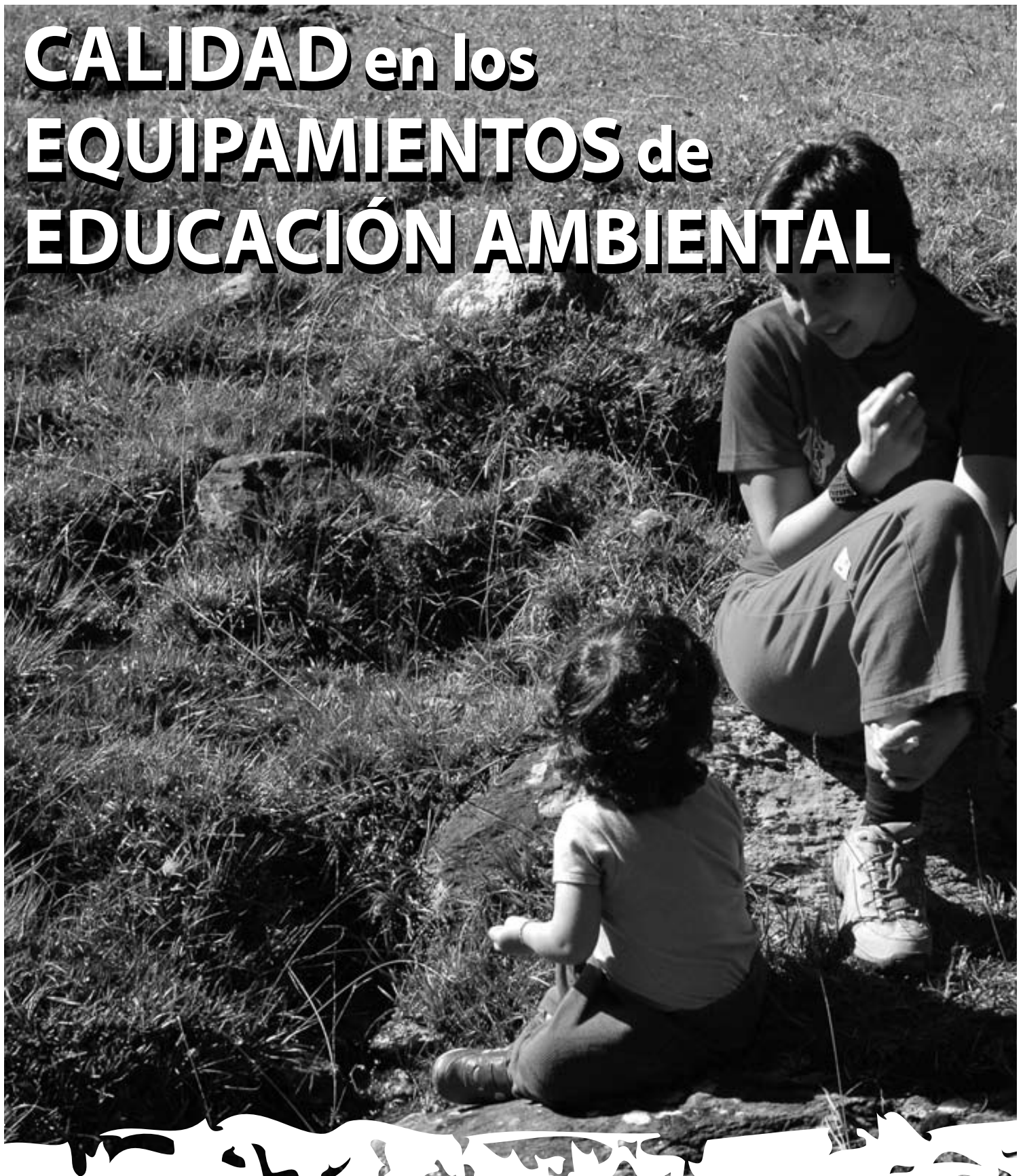
SERVICIOS SOCIOAMBIENTALES

IV Seminario Equipamientos de Educación Ambiental

octubre 2007

www.masuno.org

CALIDAD en los EQUIPAMIENTOS de EDUCACIÓN AMBIENTAL



INDICE

- página 4** 1. Introducción
 - 1.1 . ¿Qué hacemos en los equipamientos?
 - 1.2 . ¿Peró que es la calidad?

- página 6** 2. Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000 (ejemplo implantación País Vasco)
 - página 6** 2.1. Trabajar con un Sistema de Calidad supone.
 - página 7** 2.2. Fases del proyecto
 - 2.2.1. Fase de Diseño
 - 2.2.3. Fase de Ejecución
 - 2.2.4. Fase de Evaluación
 - 2.2.5. Valoración personal

- página 9** 3. Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14001-EMAS)
 - página 9** 3.1. Qué es un Sistema de Gestión
 - página 9** 3.2. Objetivos de un Sistema de Gestión Medioambiental
 - página 11** 3.3. Sistema Comunitario de Gestión y Auditoria Medioambiental (EMAS)
 - página 11** 3.4. UNE-EN ISO 14001:2004
 - página 12** 3.5. Comparación entre el reglamento EMAS y la Norma ISO 14001:2004
 - página 12** 3.6. Proceso para llegar a la Certificación

- página 14** 4. Marcas Q
 - Ventajas
 - Inconvenientes
 - Diferencias con las normas de la serie ISO (9001-14001)
 - Normas desarrolladas hasta el momento

- página 16** 5. Agendas 21 y Ecoauditorias

1.INTRODUCCIÓN

1.1. ¿QUÉ HACEMOS EN LOS EQUIPAMIENTOS?

ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL: se desarrolla utilizando los diversos recursos que el equipamiento posee (exposiciones permanentes y temporales, elementos audiovisuales, salas de conferencias...)

PROGRAMAS DIDÁCTICOS: Atención de grupos provenientes de Centros Educativos: programa de visitas diarias a grupos escolares concertados previamente, donde se realiza una jornada de trabajo teniendo como base de actuación el Centro.

OTROS GRUPOS ORGANIZADOS: generalmente grupos organizados de población adulta (aulas de la mujer, profesorado liberado, grupos profesionales, aulas de mayores)

CENTRO DE RECURSOS: información suficiente sobre los distintos recursos que la zona puede ofrecer, tanto los originados desde el propio centro (publicaciones, itinerarios, materiales didácticos) como de otra índole: educativos, deportivos, culturales, manufacturas.

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN AMBIENTAL PARA EL PÚBLICO: programación estable a lo largo del año relacionada con el equipamiento y el entorno para la población de los municipios cercanos y otras personas interesadas. Junto con los fines medioambientales de estas jornadas se tienen en cuenta los aspectos lúdicos y de ocio para atraer la atención de la población.

TRABAJO CON VOLUNTARIADO Y OTROS COLECTIVOS: actividades destinadas tanto a diferentes asociaciones o grupos como personas individuales y ayuntamientos con objeto de dar a conocer, como en los casos anteriores, los valores del territorio.

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE MATERIALES: investigación y desarrollo de materiales destinados a los diferentes sectores de público y programas. Como ejemplo, publicaciones de interés para el visitante (información del centro y sus instalaciones, autoguías de itinerarios, web...), para los programas didácticos, etc.

ACTIVIDADES CONGRESUALES Y DE FORMACIÓN: servir de referencia para el encuentro y formación (temáticas generales y destinadas a población interesada)

En resumen, el proyecto que se desarrolla está basado en el diseño, desarrollo y evaluación de actividades de observación, análisis, disfrute y mejora del medio realizadas mediante la participación ciudadana en general y de la población del entorno, de grupos escolares de diferentes edades y de otros colectivos o grupos interesados en el conocimiento ambiental general y de la zona en particular

Y TODO ESTO...

- ¿Cómo sabemos que lo hacemos bien? Hacemos evaluación del trabajo diario, el profesorado nos manda cuestionarios de valoración, los y las visitantes nos dan palmadas en la espalda...
- ¿Trabajamos conforme a lo que el cliente demanda? Suponemos que sí, porque están contentos con nosotros (o no nos han echado)
- ¿Seríamos capaces de trabajar igual si se produce un cambio de personal? (la profesionalidad es nuestra mejor tarjeta de presentación)

- ¿Cómo sabemos que los materiales están bien hechos, al gusto del cliente?
- ¿Son buenos los materiales didácticos?
- En resumen, ¿trabajamos con calidad?

1.2. ¿PERO, QUÉ ES LA CALIDAD?

“Existe calidad en el servicio cuando mis expectativas son al menos iguales a la percepción de lo que yo recibo, o percibo que recibo más que mis propias expectativas” (la calidad siempre está en relación con lo que el cliente quiere recibir)

Según esto, todos estamos interesados en “hacer un trabajo de calidad en todos nuestros ámbitos” pero, ¿qué es la calidad?, ¿cuánta calidad es más calidad? ¿existe alguna medida para conocer el nivel de calidad? ¿usamos todas las mismas medidas para evaluar la calidad? ¿podemos establecer un denominador común para la calidad?

Los sistemas de calidad surgen como respuesta a estas preguntas, intentando ayudar a:

- Establecer denominadores comunes.
- Crear simplicidad.
- Armonizar diversas prácticas.
- Compatibilizar y uniformizar la aplicación de las técnicas.
- Servir de medio de comunicación, proveedor-cliente.
- Mejorar la transparencia comercial.
- Eliminar la mala competencia.

2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)

MARCO DE ACTUACIÓN: gestión de equipamientos de educación ambiental en espacios de alto valor ambiental.

SE BASAN EN:

- Identificar, gestionar y mejorar continuamente los procesos.
- Registrar los resultados

SIRVEN PARA:

- Obtener resultados esperados
- Obtener resultados conformes
- Mejorar continuamente

NO DEBERÍAN:

- Aumentar la burocracia
- Disminuir la flexibilidad

Ejemplo de experiencia en implantación en el País Vasco

2.1. TRABAJAR CON UN SISTEMA DE CALIDAD SUPONE...

PLANIFICAR: trabajar con una planificación previa para calcular plazos de entrega, recursos necesarios.

EJECUTAR: según lo planificado consiguiendo los resultados esperados.

MEDIR Y MEJORAR: controlamos y medimos para mejorar y volver a planificar.

Esto es lo que nosotros queremos: ¿podemos sistematizar toda nuestra actuación de principio a fin?; es decir, podemos garantizar la calidad de:

- Los programas didácticos (materiales y ejecución del programa)
- Atención al público
- Formación y participación ambiental
- El equipo humano

Como solución, incorporamos un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000 realizado por una empresa externa. Le damos todos los datos (qué hacemos, nuestros objetivos, la documentación que manejamos... y nos sorprende con un DIAGRAMA DE FLUJO donde incorpora todo el proceso de trabajo.

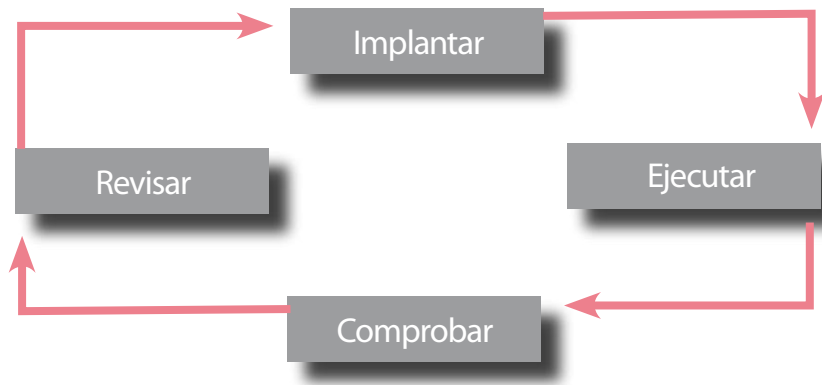
DIAGRAMA DE FLUJO

Es la base de trabajo; aquí se refleja todo lo que hacemos y todo lo que debemos controlar. Se trata de poner en una hoja lo que habitualmente hacemos "porque es así" y trazar mecanismos de control por todas las partes implicadas: dueño del equipamiento (administración), responsables educativos, equipo de trabajo (empresa), clientes (público).

Se trata de un esquema donde aparece de forma sucesiva todo el trabajo a realizar y las fichas (registros) que controlan el proceso. Se divide en tres partes: diseño de todo el proceso (todo lo que debemos hacer antes de realizar una actividad), ejecución del mismo y medición-valoración de la acción. El diseño es tal que podrían ser personas y/o entidades diferentes quienes hagan cada parte (diseño por un lado y ejecución por otra)

De forma esquemática sería de la siguiente manera:

2.2. FASES DEL PROCESO



2.2.1. FASE DE DISEÑO

1.- Elaboración del proyecto marco de ejecución. Se elabora a partir de la información previa de la que se dispone, la formación de la empresa en este ámbito, bases del concurso (si es licitación pública..)

2.- Aprobación del proyecto marco. Este proyecto puede estar sujeto a modificaciones que tienen que estar por escrito y aprobadas por el cliente.

3.- Planificación del proyecto. En una plantilla se especifican todas las tareas que se deben realizar durante la duración del proyecto, especificando la persona responsable de cada parte, la fecha en la que tiene que estar terminada, etc. Este registro es el más importante puesto que es el que controla toda nuestra actuación.

4.- Desarrollo del diseño. Cada uno de los programas (proyectos) a realizar necesita su propia elaboración. Si hablamos por ejemplo de una determinada unidad didáctica para un ciclo escolar habría que seguir una serie de pasos (con su propio registro de actividad –responsable, fecha, posibles modificaciones-) como por ejemplo:

- Diseño de la unidad a partir de documentación recopilada, objetivos, contenidos, diseños curriculares, etc.
- Revisión del documento por parte del responsable
- Revisión del estilo gramatical y aprobación por el cliente
- Si además se va a publicar:
- Pruebas de ilustración
- Pruebas de maquetación
- Requisitos legales...

Todos estos pasos son siempre aprobados (actas de verificación) por ambas partes (cliente, gestor)

5.- Envío de información a los grupos y personas participantes: se define la forma de contacto con los potenciales usuarios/as y se facilita la información (cartas, folletos elaborados en la fase anterior)

6.- Elaboración de calendarios a partir del listado de participantes, lista de compras para cada programa y personal implicado.

7.- Lanzamiento para comenzar con las actividades. El primer día de actividad, con la presencia del cliente, se certifica que la actividad concreta se desarrolla tal y como estaba diseñada y se plasma en una hoja/acta de verificación firmada por ambas partes.

Con esto se daría por finalizada la parte correspondiente al diseño y comenzaría la de ejecución.

2.2.2. FASE DE EJECUCIÓN

En esta fase se controlan todos los pasos para poder evaluar el trabajo y establecer mecanismos de mejora continua. Así, una vez tenemos cerrados todos los programas, inscripciones, materiales, personal... se desarrollan las siguientes tareas:

- Ficha de valoración de cada tipo de destinatario (centros escolares, usuarios/as en general, voluntariado, etc.)
- Valoración del equipo de trabajo
- Actas de las reuniones con el cliente
- Informes de no conformidad: uno de los puntos clave del sistema es la de detectar cualquier anomalía durante el proceso, por lo que cualquier incidencia interna o externa queda reflejada y valorada por el comité de dirección (órgano que controla todo el proceso y compuesto por el equipo coordinador de la ISO).
- Elaboración de informes y memorias para el cliente.

2.2.3. FASE DE EVALUACIÓN

Los informes y memorias son entregados al cliente junto con las incidencias y las respuestas a las mismas. El cliente realiza su propia ficha de evaluación sobre el trabajo realizado para finalmente elaborar una memoria de actividad aprobada por ambas partes.

Esto es a grandes rasgos cómo funciona el sistema. Como se puede comprobar es un reflejo de lo que habitualmente hacemos todos y todas en este trabajo, salvo que todo lo descrito funciona con fichas (impresas y electrónicas) y con la aprobación por escrito de todas las partes implicadas en el proceso.

2.2.4. VALORACIÓN PERSONAL

A título personal, creo que la implantación de la ISO tiene dos etapas:

- La primera y más difícil (todo suena a chino): se elaboran un montón de registros ya que todos/as creemos que nuestro trabajo es muy específico y no se parece al de los demás. Todo esto se traduce en fichas y fichas.
- Cuando ya te habitúas a trabajar (es decir, cuando por fin comprendes en lío en el que estás metido) se revisan los registros, se hacen más sencillos los diferentes procedimientos (incluso se comparten) y todo se vuelve más fácil.

Otro aspecto que al principio despista mucho es la nomenclatura "especial" que se maneja: Diagrama de flujo, requisitos del cliente, requisitos de la oferta, ficha de proceso, ficha de procedimiento, control de documentos y registros, validación de la muestra, hoja de verificación, gestión de recursos, informes de no conformidad...

Se entiende bien cuando aparecen tus propios documentos tamizados. Es decir, reconoces las fichas que has elaborado y para qué sirven, pero con nombres y códigos que no te suenan.

Por último, comentar que el proceso del equipamiento es sencillo: hacer por escrito todos los pasos y validarlo o aprobado por el cliente.

3. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (ISO 14001-EMAS)

A lo largo de los últimos años, la preocupación por el medio ambiente se ha traducido en una creciente legislación al respecto, que tiende a endurecerse, lo cual obliga a las empresas a concebir su existencia en un marco más exigente. Por otro lado, también los propios consumidores son capaces de influir en la gestión medioambiental de una empresa favoreciendo a aquellas más respetuosas.

Todo ello, junto a los beneficios económicos probados que suponen una correcta gestión, no sólo ya a nivel de imagen y marca, sino también en lo referente a los costes de gestión de los residuos, los derivados de los consumos energéticos y de materias primas, ha impulsado a las empresas a la implantación de los sistemas de gestión ambiental.

Los sistemas de gestión surgen en los años noventa, concretamente, el 29 de junio de 1993, momento en el que el Consejo de la Comunidad Europea aprobó el Reglamento CEE nº 1836/93 (modificado por el Reglamento CEE nº 761/2001) por el que se permite que las empresas se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales. Posteriormente y en el mismo sentido, se elaboró en 1996 la norma ISO 14001, "Sistemas de Gestión Medioambiental. Especificaciones para su uso" (modificada por la Norma UNE-EN ISO 14001:2004).

3.1. QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN

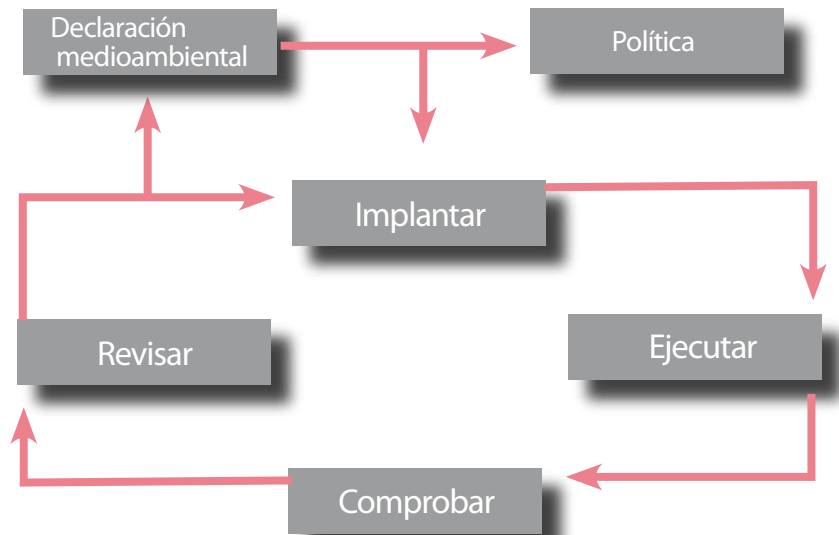
El reglamento (CEE) Nº 761/2001 y la norma ISO 14001 definen los sistemas de gestión medioambiental de manera muy parecida:

- Según Reglamento (CEE) Nº 761/2001: "Aquella parte del sistema general de gestión que comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política medioambiental".
- Según Norma ISO 14001:2004: "La parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar y llevar a efecto, revisar y mantener al día la política medioambiental".

Todo sistema de gestión tiene una serie de elementos que son los que garantizan que la implantación se realice con éxito. Estos elementos son:

- La Política Medioambiental, documento público en el que se recoge el compromiso de la dirección para la gestión adecuada del medio ambiente.
- El Programa Medioambiental, en el que se recogen las actuaciones previstas por la empresa en los próximos años
- La Estructura Organizativa, con una asignación clara de las responsabilidades, de las personas con competencias en actividades con incidencia, directa o indirecta, en el comportamiento medioambiental de la empresa.
- La Formación, Información Interna y Competencia Profesional, de las personas que desarrollan actividades con incidencia en el comportamiento medioambiental de la empresa
- La Vigilancia y Seguimiento, para controlar y medir regularmente las principales características de las actividades y operaciones y evaluar los resultados
- La Integración de la Gestión Medioambiental en la Gestión de las operaciones de la empresa a través de documentos de trabajo
- La Corrección y Prevención, mediante acciones encaminadas a eliminar las causas de no conformidades, reales o potenciales.
- Auditoría del Sistema de Gestión Medioambiental, para comprobar periódicamente

- la adecuación, eficacia y funcionamiento del sistema
- La Revisión del Sistema de Gestión Medioambiental, por la Dirección para evaluar periódicamente la eficacia y adecuación del sistema
- La Comunicación Externa, para informar a las partes interesadas sobre los resultados del comportamiento medioambiental



3.2. OBJETIVOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

El primer paso para la implantación de un sistema de gestión medioambiental certificado es definir la política medioambiental de la empresa. Esta política supone alcanzar unos objetivos y metas específicos que la empresa se impone, y para lo cual debe destinar los recursos necesarios.

Los sistemas de gestión medioambiental sirven para coordinar las relaciones entre las diferentes áreas funcionales de la empresa a través de un conjunto de actividades de gestión, procedimientos, documentos, y registros con el fin de:

- Identificar y controlar los aspectos medioambientales significativos y sus efectos.
- Identificar las oportunidades medioambientales significativas.
- Identificar los requisitos establecidos por la legislación medioambiental aplicable
- Establecer una adecuada política medioambiental y las bases para la gestión del medio ambiente.
- Establecer prioridades, determinar objetivos y las actuaciones necesarias para su consecución.

3.3. SISTEMA COMUNITARIO DE GESTIÓN Y AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL (EMAS)

El Reglamento (CEE) N° 761/2001 (EMAS) por el que se permite que las empresas se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales, establece un sistema de participación de las empresas.

El objetivo de este esquema es promover la mejora continua del comportamiento medioambiental de las empresas mediante:

- El establecimiento y aplicación, por parte de las empresas, de políticas, programas y sistemas de gestión medioambiental en sus centros de producción
- La evaluación sistemática, objetiva y periódica del funcionamiento de esos elementos.
- La información al público del comportamiento ambiental de las empresas en cada uno de sus centros de producción

Para asegurar la transparencia y credibilidad del esquema, cada empresa deberá someter la información relativa a su sistema al examen de un verificador acreditado e independiente.

Las principales características del reglamento EMAS son:

- El ser directamente aplicable en todos los estados miembros de la Unión Europea.
- Su carácter voluntario.
- Su carácter abierto. Las empresas definen su grado de compromiso, su política y los recursos de todo tipo que van a destinar.
- Su carácter gradual. Permite a las empresas establecer el programa de actuaciones que consideren necesario.
- El estar sometido a esquemas de certificación. La declaración medioambiental de la empresa debe ser validada por un verificador externo acreditado.
- Los requisitos exigidos en el Reglamento EMAS para la participación, de un centro de producción de una empresa, en el sistema son:
- Cumplimiento de todas las obligaciones materiales y formales establecidas por la legislación medioambiental vigente.
- El compromiso de mejora permanente de su actuación medioambiental
- Realizar una revisión medioambiental inicial del centro
- Especificar la política medioambiental de la empresa
- Especificar los objetivos medioambientales en todos los niveles pertinentes de la empresa
- Elaborar y mantener un programa medioambiental
- Implantar y mantener un sistema de gestión medioambiental aplicable a todas las actividades del centro
- Realizar auditorías medioambientales a intervalos no superiores a tres años
- Realizar una declaración medioambiental específica, redactada expresamente para información al público, en forma resumida y comprensible, en la que se puede adjuntar información técnica
- Revisar la política, los objetivos, el programa y el sistema de gestión en función de los resultados de auditoría
- Validación de la declaración medioambiental por un verificador acreditado, independiente del auditor de la empresa
- Comunicar al organismo competente, del estado miembro en que éste situada la empresa, la declaración medioambiental validada
- Distribuir al público, como corresponda en el Estado miembro la declaración medioambiental validada

3.4. UNE-EN ISO 14001:2004

La norma ISO 14001:2004 especifica los requisitos para la certificación/registro y/o autoevaluación de un sistema de gestión medioambiental de una organización, siendo su objetivo final apoyar la protección medioambiental y la prevención de la contaminación, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

La norma es aplicable a cualquier organización, con independencia de su dimensión y de sus actividades, que desee voluntariamente:

1. Implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión medioambiental.
2. Asegurarse de su conformidad con su política medioambiental declarada.
3. Demostrar a terceros tal conformidad.

4. Procurar la certificación/registro de su sistema de gestión medioambiental por una organización externa.
5. Llevar a cabo una autoevaluación y una autodeclaración.

3.5. COMPACIÓN ENTRE EL REGLAMENTO EMAS Y LA NORMA ISO 14001:2004

En general el nivel de exigencia de la norma UNE-EN ISO 14001 es menor que el Reglamento EMAS. Además el Reglamento EMAS tiene una serie de requisitos para el registro del Centro fuera del alcance de la norma UNE-EN ISO 14001 como son:

- Preparación de la Declaración Medioambiental.
- Verificación del Sistema de Gestión Medioambiental y de la Declaración Medioambiental.
- Validación de la Declaración Medioambiental por el organismo competente y distribución al público.

3.6. PROCESO PARA LLEGAR A LA CERTIFICACIÓN

Tanto la norma UNE-EN ISO 14001 como el Reglamento EMAS, con diferentes matices y requisitos sirven de base a sistemas de certificación/registro.

El objeto de la certificación es determinar la adecuación y efectividad del Sistema de gestión ambiental frente a todos los apartados de la norma de referencia.

La norma ISO 14001 permite la autocertificación por parte de las empresas de su sistema de gestión medioambiental, aunque este tipo de certificación presente inconvenientes por no asegurar su transparencia ni su credibilidad. El reglamento EMAS no permite este tipo de autocertificaciones.

La certificación por tercera parte exige, en general, la intervención de una entidad u organismo reconocido como independiente de las partes interesadas y la realización de auditorías externas de certificación de acuerdo con procedimientos reconocidos.

Los pasos para la certificación del sistema de gestión ambiental implantado según la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, son los siguientes:

Auditoría Fase I: el objeto de esta auditoría es proporcionar un punto de partida para planificar la auditoría Fase II, mediante el entendimiento del sistema de gestión, de la política y los objetivos y en particular del grado de preparación. En dicha auditoría se presta especial atención a:

- Política
- El proceso de identificación y evaluación de los aspectos ambientales
- La existencia de los documentos requeridos por la legislación
- Las auditorías internas

Auditoría Fase II: el objeto de esta auditoría es comprobar que la organización aplica su política, sus objetivos y sus procedimientos, así como confirmar que el sistema de gestión es conforme con todos los requisitos de la norma. Dicha auditoría finaliza con la presentación a la organización de un informe de auditoría, donde se indican las no conformidades, si las hubiera, y la recomendación en cuanto a la certificación por parte del equipo auditor.

Certificación: el sistema de gestión ambiental de una organización certificada debe mantenerse de acuerdo con los criterios de la norma por la cual han sido certificados. Para ello existen:

- Auditorías de seguimiento (semestrales o anuales)
- Auditorías de renovación (cada 3 años)

Para certificar un sistema de gestión ambiental según el Reglamento EMAS, se deben seguir los siguientes pasos:

- Verificación del Sistema de gestión ambiental según los requisitos del anexo I del Reglamento europeo. Dicha verificación se suele realizar en dos fases (auditoría fase I y auditoría fase II)
- Validación de la declaración ambiental.
- Registro de la declaración en el organismo competente.
- Registro del emplazamiento por la Unión Europea.

En España ENAC acredita a las entidades de certificación para certificar sistemas de gestión medioambiental conforme a esta norma.

De acuerdo con el Reglamento EMAS, los verificadores medioambientales acreditados en un estado miembro podrán ejercer actividades de verificación en los demás estados.

Por otra parte entre las funciones del organismo competente se incluyen las del registro del centro, comprobación de todas las condiciones establecidas en el Reglamento EMAS y la retirada o suspensión del registro en caso de incumplimiento, por parte del centro, de algunas de las condiciones establecidas.

En España, de acuerdo con el Real Decreto 85/1996, los organismos competentes son nombrados por las comunidades autónomas, designando con carácter subsidiario a la Secretaría General de Medio Ambiente del Ministerio de Medio Ambiente.

Las empresas registradas podrán utilizar una de las cuatro declaraciones de participación recogidas en el Anexo IV del Reglamento EMAS destinadas a poner de relieve claramente la naturaleza del sistema de gestión registrado. Estos cuatro tipos de declaraciones contienen un grafismo que sólo puede utilizarse acompañado de la declaración. Las declaraciones de participación no pueden ser utilizadas en la publicidad de productos, ni en los propios productos ni en sus envases.





4. MARCAS Q

La Marca Q, cuya denominación genérica es '**Calidad Turística Española**', es común a cualquier actividad relacionada con los servicios o productos turísticos. El ICTE es la entidad que administra y gestiona en exclusiva dicha marca emitiendo en su caso la correspondiente actualización para su uso y vigilando la adecuada utilización.

El ICTE es un Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro. La entidad es un órgano de Normalización, Gestión de la Marca de Calidad y Certificación para los Servicios Turísticos, constituida por las asociaciones y empresas turísticas que ofrecen servicios turísticos con el apoyo de la Administración Central y Autonómica.

VENTAJAS

- Garantía de calidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos certificados, entendiéndose calidad bajo los criterios del ICTE.
- Participación del cliente en la mejora continua del establecimiento certificado (tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuestas).
- Aporta mayor seguridad al cliente en la elección del establecimiento al ser este certificado.
- Diferenciación ante la competencia.
- Disposición de una herramienta de gestión específica para el sector turístico, adaptada de forma continua.
- Inmersión en un proceso de mejora continua del establecimiento.
- Reconocimiento por parte del sector turístico, operadores y clientes.
- Utilización de la marca "Q" como instrumento de promoción y comercialización.

INCONVENIENTES

- Los requisitos de calidad establecidos están muy definidos por lo que no todas las empresas/organizaciones podrán acceder.
- No todos los requisitos establecidos en estas normas nos parecerán necesarios para asegurar la calidad de nuestro servicio, ya que el concepto de esta calidad se basa en los criterios del ICTE.
- Las posibilidades de la adaptación a las singularidades de la propia organización son escasas.

DIFERENCIAS CON LAS NORMAS DE LA SERIE ISO (9001-14001)

- La marca Q está reconocida en el ámbito nacional, si bien a nivel internacional no tiene el mismo reconocimiento que las de la Serie ISO.
- En todas las normas desarrolladas hay una parte de gestión y otras propias de los servicios de cada sector. La parte de gestión se asemeja, en mayor o menor medida, a los requisitos de la Norma ISO 9001.
- Los requisitos de servicio están muy definidos, esto en algunos casos puede suponer una ventaja a la hora de implantar el sistema de gestión pero, por otra parte, un gran número de establecimientos pueden quedar fuera de esta marca por no cumplir con los estándares de calidad aquí marcados. Hay que recordar que las normas de la serie ISO se pueden implantar en cualquier tipo de organización, los requisitos son generales y cada organización los adapta a su propia naturaleza.
- Los requisitos de la norma Q en cuanto a la gestión ambiental varían según las distintas normas, así en Normas como las de Hoteles y Apartamentos Turísticos, Agencias de viajes o Restaurantes prácticamente son inexistentes, y en otras como las de casa rurales o Playas ya tienen más presencia.

NORMAS Q DESARROLLADAS HASTA EL MOMENTO:

- Normas de Calidad de para Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- Normas de Calidad de Agencias de Viajes.
- Normas de Calidad de Restaurantes.
- Normas de Calidad de Campings.
- Normas de Calidad de Estaciones de Esquí y Montaña.
- Normas de Calidad de Alojamiento de Turismo Rural.
- Normas de Calidad de Empresas de Tiempo Compartido.
- Normas de Calidad de Alojamientos Turísticos de Pequeñas Dimensiones.
- Normas de Calidad de Espacios Naturales Protegidos.
- Normas de Calidad de Oficinas de Información Turística.
- Normas de Calidad de Oficinas de Información Turística de ámbito Supramunicipal.
- Normas de Calidad de Estaciones Termales.
- Normas de Calidad de Convention Bureaux.
- Normas de Calidad de Palacios de Congresos.
- Normas de Calidad de Playas.
- Normas de Calidad de Empresas de Autocares Turísticos.

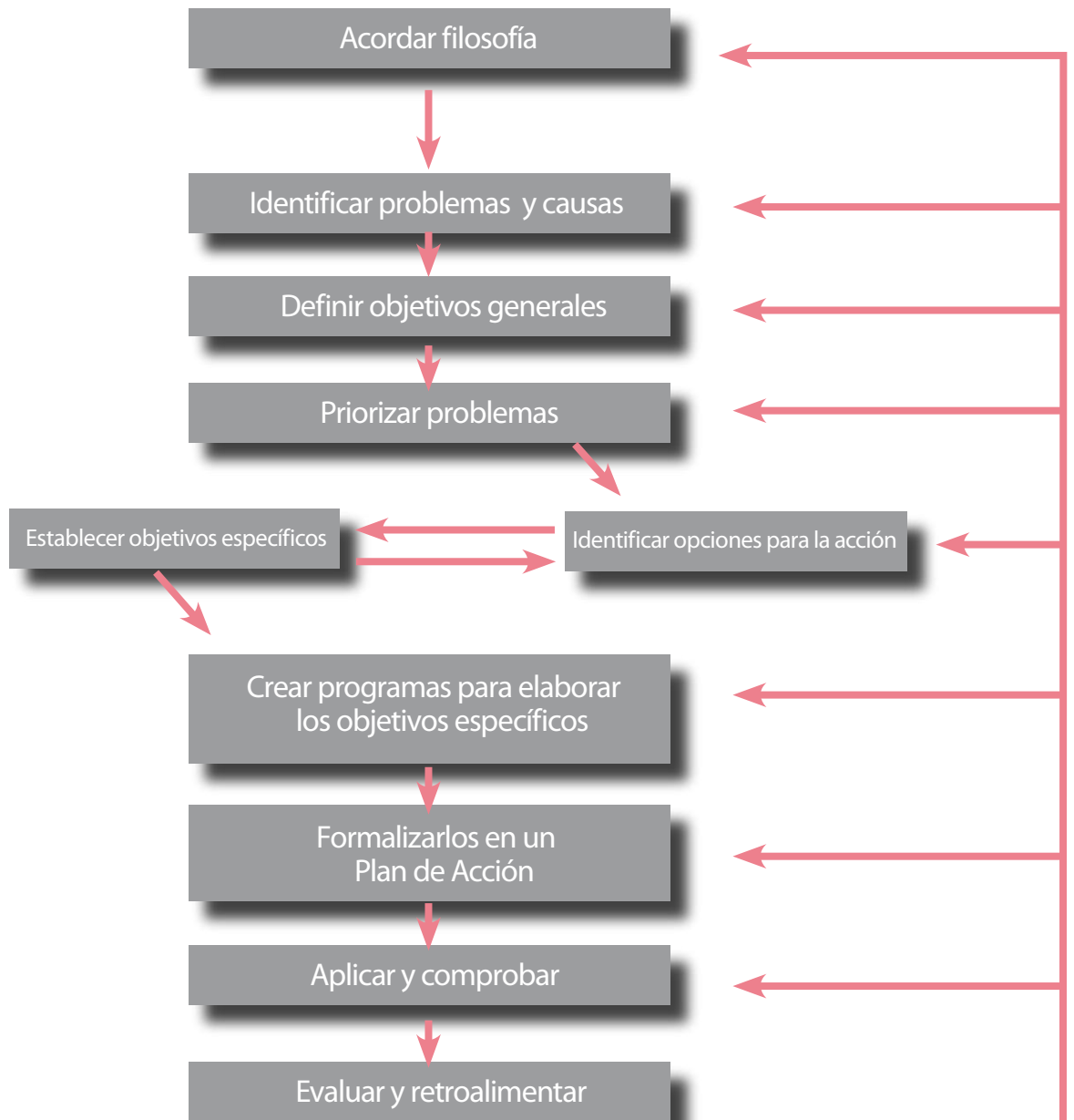


5. AGENDAS 21 Y ECOAUDITORIAS

La Agenda 21 es un programa para desarrollar la sostenibilidad a nivel mundial, aprobado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo celebrada en Río de Janeiro en 1992. El programa abarca aspectos relativos a la resolución de problemas ambientales así como aspectos económicos, sociales y culturales. El capítulo 28 del Programa 21 se desarrolló con el objeto de plantear a las comunidades locales la creación de su propia versión municipal: la Agenda 21 Local.

A través de las Agendas 21 Locales, las ciudades deben adquirir sus compromisos para hacer posible la búsqueda de una sociedad sostenible. De la misma forma, entidades, asociaciones, empresas y cualquier tipo de organización tiene la responsabilidad de asumir su propio papel en el desarrollo de proyectos de sostenibilidad. Para ello, los procesos de implantación de Agenda 21 y Ecoauditorías pueden constituir una herramienta y marco de actuación que permitan a las organizaciones implicarse en la participación activa en la búsqueda de soluciones a las problemáticas sociales y ambientales de nuestras ciudades.

¿CÓMO SE PUEDE DESARROLLAR UNA AGENDA 21 LOCAL?

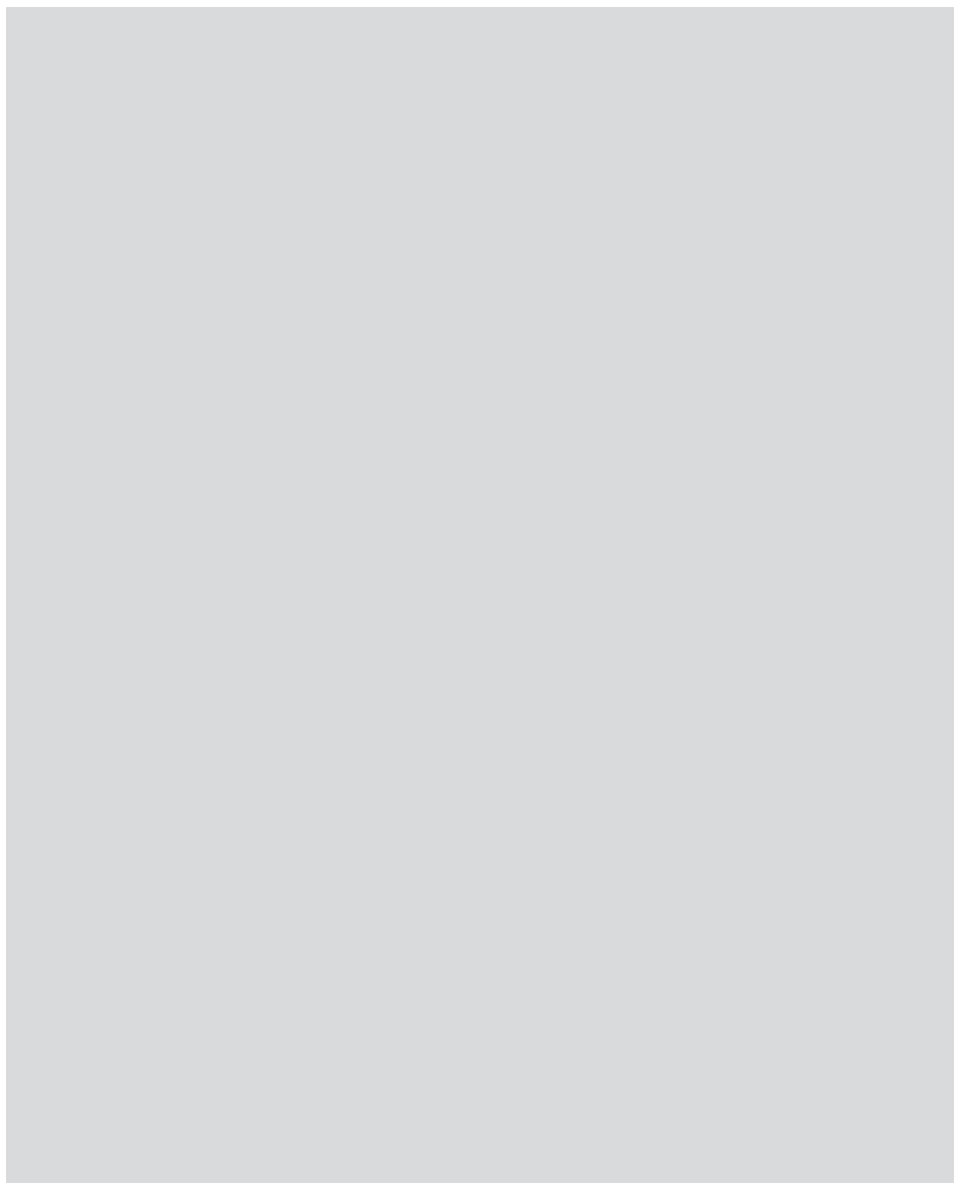


La puesta en marcha de este tipo de procesos se basa en la premisa de la Educación para la Acción, priorizando la implicación de todos como medio para educar, sensibilizar y transformar desde la creatividad los mecanismos de relación con el entorno. En este sentido, se trata de procesos esencialmente participativos.

Los centros escolares y cualquier tipo de organización educativa son el lugar idóneo donde plantear la Agenda 21 y las Ecoauditorías. En ambos casos deberá existir un compromiso de la organización así como la formación de un Comité Ambiental. Dentro de las etapas a seguir se incluye la realización de un diagnóstico: análisis de impactos en el medio, consumo de recursos, relaciones, etc, a partir del cual se elaborará un Plan de Acción. Dicho Plan establecerá acciones a realizar en todas las áreas trabajadas en el diagnóstico.

El proceso debe ser flexible y adaptable a muy distintas situaciones y motivaciones, manteniendo siempre la finalidad principal de obtener un calendario de actuaciones que permita la ejecución de medidas de mejora en todos los aspectos analizados.

La aplicación de un sistema de seguimiento para evaluar los logros conseguidos y la revisión continua del Plan de Acción estarán destinados a mantener un proceso vivo que suponga la transformación de la práctica diaria en criterios y prácticas de sostenibilidad. Cualquier centro que aborde un proyecto de este tipo contribuye así a la mejora ambiental potenciando la experimentación personal y colectiva y la educación socioambiental.



OFICINAS VALENCIA

C/Sarcet, nº 2 bajo dcha C.P. 46020 Valencia

T. 96 337 45 05 / F. 96 337 80 05

masuno@masuno.org

Albergue LES ALCUSSES

Ctra de fontanars Km9

Moixent 46640, Valencia

Tel 629 269 251

masuno ALICANTE

Ronda Vall d'Uixò, nº 125

Edificio CEEI ofic. nº8

Pol. Ind. Carrús 03205 Elche (Alicante)

T./F. 965 40 11 71

alicante@masuno.org

Centro la naturaleza TARIHUELA

Autovía Sagunto-Teruel

salida Jérica-Novaliches, Km. 4cv-212

12450 Jérica (Castellón)

Centro ecoturismo TEULARET

Partida d El Teularet-Navalon

46810 Enguera, Valencia

Tel: 96 225 30 24 Fax: 96 225 30 42

OFICINA TECDA / LABORATORIO

C/ Del Pont, nº71-1º

C.P. 46590 Estivella (Valencia)

T. 96 262 87 36 / F. 96 262 86 11

tecda@masuno.org / laboratorio@masuno.org

Granja escuela LUIS AMIGÓ

Ctra. Casinos- Villar, Km9

Villar del Arzobispo 46170, Valencia

Tel: 96 164 61 56 Fax: 96 272 07 17