

## **Norma AquaWellness Calidad AITB**

La actual situación de los establecimientos dedicados al Turismo de Salud y Bienestar a través del agua cada día hace más necesaria su identificación dentro de parámetros en los que se pueden ver reflejados, facilitando una sistemática de trabajo que ponga en valor su idiosincrasia y diferenciándoles de aquellos centros que no cuentan con los requisitos necesarios para considerarlos como tales. Esta Norma está diseñada para facilitar el marco adecuado para que las organizaciones de Turismo de Salud y Bienestar puedan moverse en unos estándares reconocibles como muy altos. La Norma, a su vez, posibilita un sistema orientado a la ordenación interna, con lo que cubre tanto un objetivo externo como interno.

La calidad se ha convertido en la llave del éxito para muchas organizaciones, siendo un requisito imprescindible tanto para los consumidores como para la relación entre las organizaciones y lo es aún más en el mundo globalizado y competitivo en el que vivimos.

El concepto de calidad ha ido evolucionando desde el mero cumplimiento de requisitos asociados al producto hasta los sistemas de aseguramiento de calidad y posteriormente hasta los actuales sistemas de gestión de calidad. Hoy en día, los sistemas de gestión de la calidad no se conciben desvinculados de la gestión estratégica de la organización, entendida en su sentido más amplio.

Disponer de un sistema de gestión de calidad es la mejor manera de garantizar que la organización tiene capacidad para ofrecer sus productos y servicios con la calidad adecuada, optimizando a la vez sus recursos, tanto humanos como materiales y financieros.

Actualmente, la mayoría de las organizaciones optan por la certificación de sus sistemas, productos o servicios como la mejor manera de demostrar la calidad de su gestión a sus clientes actuales y potenciales.

El principal objetivo de la Norma AquaWellness Calidad AITB es poner a disposición de los distintos establecimientos de salud y bienestar donde el agua es la protagonista, una marca de calidad que les permita posicionarse y diferenciarse como recursos lúdicos y turísticos de alto nivel independientemente del tipo de agua que utilicen.

La Norma cuenta con aspectos propios de cualquier norma de gestión de calidad y con requisitos particulares que determinan un estatus de calidad francamente elevado.

Los centros certificados con el Sello AquaWellness Calidad AITB serán identificados como centros dónde se aplican técnicas hidrotermales y complementarias con fines de mejora del estado de salud y el bienestar a nivel físico, mental y emocional, garantizando las máximas garantías de prestación de servicios de buena calidad que responden a las

necesidades implícitas y explícitas del cliente, la higiene y seguridad sanitaria, la eficiencia en la gestión interna y el respeto al medio ambiente.

## Objetivos de la Norma

- ✓ Servir de herramienta de gestión, mejora continua y cumplimiento de requisitos para el centro.
- ✓ Servir de elemento diferenciador para los centros con respecto a la competencia.
- ✓ Garantizar al usuario un nivel alto de servicio y el cumplimiento de unos estándares acordes a este objetivo

## Beneficios

### A nivel INTERNO:

- ✓ Garantiza el cumplimiento legal.
- ✓ Facilita el control del negocio a través de indicadores de gestión.
- ✓ Mejora el control de procesos internos.
- ✓ Mejora la comunicación interna y la motivación de los empleados.
- ✓ Genera cultura de mejoramiento a largo plazo mediante la auditoría interna.

### A nivel EXTERNO:

- ✓ Reduce las reclamaciones, incidencias y errores internos.
- ✓ Mejora la imagen ante la sociedad y genera confianza.
- ✓ Produce un mayor reconocimiento del mercado.
- ✓ Aporta posicionamiento a nivel nacional e internacional.

## Niveles

La Norma establece varios niveles dentro del propio Sello de Calidad AquaWellness AITB, cada centro debe establecer su propio alcance de niveles

- ✓ CIRCUITO AquaWellness  
Zonas de aplicación de técnicas hidrotermales colectivas
- ✓ CABINAS AquaWellness  
Zonas de aplicación de técnicas hidrotermales y complementarias de forma individual.
- ✓ PLUS SALUD  
Centro con servicios sanitarios homologados, que utilicen el agua como elemento terapéutico
- ✓ PLUS MEDIOAMBIENTAL  
Centro que mantiene una gestión con criterios medioambientales de sostenibilidad

Dentro de cada sello de calidad a su vez, los centros podrán adquirir identificación como

- BALNEARIO / TERMAS / MEDICAL SPA - con aguas mineromedicinales / minerales naturales -,
- TERMALES / ESPACIOS TERMALES - con aguas termales-,

- TALASO - con agua de mar-,
- SPA DE BIENESTAR - con agua de consumo humano / agua corriente.

## **CONTENIDO DE LA NORMA AquaWellness AITB**

---

1. INTRODUCCION.
2. GLOSARIO. Elaborado por el Grupo de Trabajo AITB 2019, en base a las distintas definiciones recogidas de diferentes asociaciones, guías de buenas prácticas, publicaciones y estudios sectoriales, etc. a nivel internacional y debidamente analizadas y consensuadas. El Grupo de Trabajo AITB, estuvo integrado por 21 especialistas de 9 países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, España, México, Panamá y Portugal.
3. DIRECCION.
  - 3.1 ALCANCE.
  - 3.2 PARTES INTERESADAS
  - 3.3 ANALISIS DE RIESGOS
  - 3.4 OBJETIVOS
  - 3.5 INDICADORES.
  - 3.6 SATISFACCION DEL CLIENTE.
  - 3.7 AUDITORÍA INTERNA.
  - 3.8 MEMORIA ANUAL
4. INFRAESTRUCTURA
  - 4.1 CONTROL DE AGUAS.
  - 4.2 REQUISITOS GENERALES
  - 4.3 INFRAESTRUCTURA ZONA CIRCUITO  
(Solo aplicable en SELLO CALIDAD CIRCUITO AquaWellness)
  - 4.4 INFRAESTRUCTURA ZONA CABINAS  
(Solo aplicable en SELLO CALIDAD CABINAS AquaWellness)
5. MANTENIMIENTO.
  - 5.1 PLAN PREVENTIVO DE MANTENIMIENTO
  - 5.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO
6. LIMPIEZA Y DESINFECCION
  - 6.1 PLAN DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONTAMINACIONES MICROBIOLÓGICAS
  - 6.2 LIMPIEZA E HIGIENE

- 7. RECURSOS HUMANOS.
  - 7.1 CAPACITACIONES MÍNIMAS
  - 7.2 PLAN DE FORMACION
  
- 8. PRESTACION DE SERVICIOS TERMALES.
  - 8.1 GESTION DE RESERVAS
  - 8.2 ACOGIDA
  - 8.3 TÉCNICAS TERMALES
  - 8.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
  
- 9. APROVISIONAMIENTO
  - 9.1 COMPRAS.
  - 9.2 CONTROL DE PROVEEDORES
  
- 10. PLUS SALUD (Solo aplicable en SELLO CALIDAD PLUS SALUD)
  - 10.1 INFRAESTRUCTURA- SERVICIOS MÉDICOS
  - 10.2 RECURSOS HUMANOS. PERSONAL SANITARIO
  - 10.3 PRESTACIÓN DE SERVICIOS RECONOCIMIENTO MÉDICO
  
- 11. PLUS MEDIOAMBIENTAL (Solo aplicable en SELLO CALIDAD PLUS MEDIOAMBIENTAL)
  - 11.1 POLITICA MEDIOAMBIENTAL
  - 11.2 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES.  
ACCIONES SOBRE LOS RIESGOS
  - 11.3 OBJETIVOS E INDICADORES MEDIOAMBIENTALES
  - 11.4 ANALISIS MEDIOAMBIENTAL

## **ELABORACIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD AquaWellness CALIDAD AITB. PROGRAMA PILOTO**

---

La redacción de la Norma ha estado a cargo de una empresa acreditada del sector, tanto para la certificación de sistemas de Gestión de la Calidad como para la certificación de sistemas Plus Salud y Gestión Ambiental.

Para que la redacción de la Norma se ajustara a los distintos establecimientos a los que va dirigida, durante el periodo 2018-2021, la AITB puso en marcha un Programa Piloto que involucró a diferentes colectivos relacionados con el sector con el objetivo de crear una marca con respaldo nacional e internacional. Para ello se seleccionaron una serie de establecimientos de España y Latinoamérica, en los que se han llevado a cabo las

primeras implantaciones de la Norma y en cuya elaboración han intervenido directamente los propios centros.

Se han realizado labores de consultoría de apoyo para la implantación de la Norma en cada uno de los centros piloto, con visitas presenciales en todos ellos, elaborando auditorías internas iniciales de diagnóstico, consultorías de seguimiento y auditorías internas finales previas a la auditoría externa oficial para la certificación.

## **ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN AquaWellness CALIDAD AITB**

---

La Norma es de aplicación en aquellas organizaciones en las que se apliquen técnicas hidrotermales, no siendo objeto de la misma otros servicios anexos al centro que este pudiera disponer como alojamiento, restauración u otros.

La Certificación de Calidad AITB cumple con todos los requisitos de la ISO/TC 228, tanto en los referentes a los servicios requeridos en talasoterapia (ISO 17680), como los requeridos para los servicios wellness y spa (ISO/DIS 1769). En todos los casos el auditor será una persona certificada dentro de la ISO Internacional.

## **METODOLOGÍA DE CERTIFICACIÓN**

---

### **Fase 1.- Entrega de la Norma**

Tras la firma del contrato y el pago de la primera cuota, la AITB entregará la Norma al centro correspondiente.

### **Fase 2.- Auditoría interna de diagnóstico**

El centro realizará una primera auditoría interna de diagnóstico de la categoría o categorías vaya a certificar. (AITB proporciona una plantilla para realizar el test de autodiagnóstico), y según el resultado de la misma elaborará un programa de adecuación de procesos e instalaciones a la Norma de Calidad.

### **Fase 3.- Auditoría interna de validación previa**

Cada centro llevará a cabo un seguimiento del programa de adecuación de procesos e instalaciones a la Norma de Calidad, y cuando estime que lo ha acabado, realizará una auditoría interna de validación previa a la auditoría externa oficial de la Norma AquaWellness.

### **Fase 4.- Auditoría oficial y certificación**

AITB realiza la correspondiente Auditoría de las categorías de calidad Aquawellness a certificar, y, en caso de cumplimiento:

AITB procede a la Certificación Oficial, haciendo entrega de un certificado de garantía de cumplimiento de la Norma y la autorización para uso del distintivo por cada una de las categorías en que se hayan certificado. El uso de la marca tiene una vigencia de 2 años.