

# Elementos de seguridad en la prestación de servicio en balnearios según la norma **UNE 186001:2009**



Mª Cruz Cádiz  
*Directora Técnica, Instituto para la Calidad Turística Española. Vocal del Comité de Servicios de la AEC*

Según los resultados de la encuesta Familitur publicada por el Instituto de Estudios Turísticos (IET) en el primer trimestre de 2012, el 1,1% de las pernoctaciones de turistas nacionales que tuvieron lugar el pasado año 2011 en nuestro país señalan como motivación principal a la hora de realizar el viaje el **turismo de salud**. Este porcentaje, que a simple vista pudiera parecer escueto, se traduce sin embargo en casi siete millones de pernoctaciones anuales (en concreto, hablamos de 6.932.000 pernoctaciones).

El auge en los últimos años del turismo termal, su contribución a la

desestacionalización de la oferta y su gran potencial de crecimiento futuro dentro de la industria turística española, en el intento por diversificar y crear nuevos productos, ha propiciado la necesidad de gestionar, con mayores garantías si cabe, unos centros que, en la mayoría de los casos y debido al tipo de servicio ofertado, cuentan con amplias y complejas infraestructuras en las que la seguridad se convierte en factor clave no sólo para la organización, sino también, como es lógico, para el usuario que recibe el servicio: el turista, tan importante para la economía española en términos de PIB.

España cuenta actualmente con un centenar de balnearios, esto es, establecimientos sanitarios autorizados que emplean aguas mineromedicinales o termales declaradas de utilidad pública y utilizadas en todo caso con fines terapéuticos y preventivos para la salud.

Visto el objeto último de estas organizaciones, adquiere especial importancia la adecuada gestión de este tipo de empresas en torno al factor seguridad en sus múltiples vertientes (instalaciones, equipamientos, seguridad alimentaria, etc.).

Dejaremos en este caso de lado el estándar OSHAS 18001 “Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos” para centrarnos en una norma relativamente novedosa —su primera edición data del año 2004— y dirigida específicamente a la mejora y garantía del servicio a través de la gestión de los procesos, instalaciones y equipamientos de lo que denominamos “establecimiento balneario”. Se trata de la norma UNE 186001, cuya edición vigente a día de hoy corresponde al año 2009.

Este estándar, UNE 186001:2009 “Establecimientos Balnearios. Requisitos para la prestación del servicio”, impulsado por los empresarios del sector y desarrollado de acuerdo al procedimiento habitual para normas públicas, con la activa participación a modo de Secretaría del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), se encuentra específicamente dirigido al sector termal y estandariza desde el sistema de gestión de estas empresas hasta los servicios médicos ofertados, pasando por los tratamientos realizados en las instalaciones, los procesos de apoyo (limpieza, mantenimiento, etc.) o las zonas de ocio del complejo (piscinas lúdicas, exteriores, etc.). Todo ello desde una óptica de enfoque al cliente y por tanto de búsqueda de la satisfacción del mismo.

No es una norma por tanto sobre seguridad. Es una norma de servicio



que incorpora elementos de seguridad como parte fundamental de la prestación; nos ceñiremos pues en estas líneas a dar unas pinceladas generales sobre los puntos específicamente vinculados a la seguridad que podemos encontrar en el estándar UNE 186001:2009:

### Seguridad en instalaciones y equipamientos

El estándar UNE 186001:2009 contempla tareas sencillas y equipamientos básicos para establecer y mantener unas condiciones mínimas de seguridad en las instalaciones de uso del cliente. Ejemplos de ello serían la necesidad de disponer en las instalaciones de pavimentos impermeables, antideslizantes, lavables e ignífugos, la disponibilidad de barandillas o asideros en todas las zonas de tratamientos, de timbres de socorro o alarmas de fácil acceso en la galería termal, la prohibición estricta de entrada de vasos y botellas de cristal a vestuarios, aseos, galería termal, zonas comunes y de tratamientos generales, etc., e incluso la

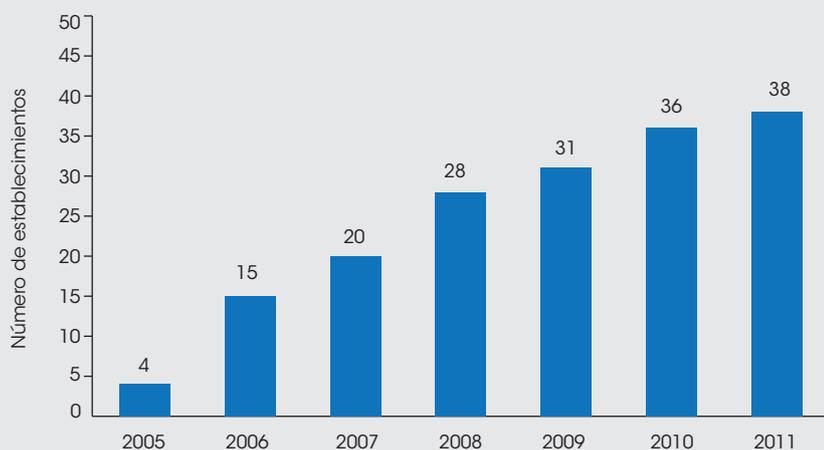
instalación de un sistema de video vigilancia en piscinas siempre que no se cuente con un servicio continuo de vigilancia o atención por parte del personal en las mismas.

Por otro lado, la obligatoriedad de uso de calzado antideslizante por los usuarios y la señalización de aviso frente a posibles grietas o mal estado del pavimento son también prácticas básicas en la correcta gestión del espacio de uso de los clientes.

A nivel interno, por su parte, las instalaciones con las que cuenta un balneario exigen, además, de cara a una eficaz gestión de las mismas y una minimización de los riesgos, establecer un plan de mantenimiento preventivo que contemple las revisiones e inspecciones reglamentarias pertinentes en el conjunto de instalaciones y equipamientos: instalación eléctrica, calderas, sistemas de emergencia y contra incendios, vasos, zonas de tratamientos, etc.

Adicionalmente, esta norma contempla también el control de accesos tanto para la unidad termal como para la unidad alojativa en su caso.

### Evolución de balnearios certificados frente a la norma UNE 186001:2009 con la Marca Q Calidad Turística



El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es el único ente certificador de la norma UNE 186001:2009 bajo la Marca Q Calidad Turística.

Fuente: ICTE.

La UNE 186001:2009 incluye de forma transversal elementos de seguridad que afectan inevitablemente a la gestión de la organización y a la percepción del cliente en el disfrute del servicio contratado

#### Mantenimiento, control y prevención de legionella

De forma complementaria al plan de mantenimiento preventivo definido e implementado por la organización, debe disponerse de un plan de prevención de legionelosis. El denominado plan de prevención y control de legionella debe contemplar desde los puntos críticos del balneario clasificados según riesgo (torres de refrigeración y condensadores evaporativos, sistemas de agua caliente con acumuladores y circuito de retorno, sistemas de agua climatizada con agitación y recirculación, cisternas móviles o incluso respiradores, nebulizadores, etc.) hasta el registro de operaciones de mantenimiento (fechas, limpiezas, desinfecciones y protocolo, analíticas de agua, etc.), así como las medidas preventivas específicas para este tipo de instalación.

#### Servicios médicos

El balneario, como establecimiento sanitario autorizado, precisa disponer de servicios médicos. En este caso se exige al personal de este servicio la

formación necesaria sobre seguridad e higiene, así como en el ámbito de los primeros auxilios. Asimismo, la procedimentación de la prestación del servicio médico (por ejemplo, estableciendo la obligatoriedad de que el usuario se presente en el mismo aun en el caso de estancias cortas) permite asegurar una sistemática de control también sobre este proceso de prestación.

#### Seguridad alimentaria

En la mayoría de los casos, el servicio termal se complementa y se comercializa con una oferta alojativa anexa o colindante. En este sentido, la norma UNE 186001:2009 "Establecimientos Balnearios" referencia de forma explícita el estándar UNE 182001:2008/1M: 2010 "Hoteles y Apartamentos Turísticos", en el que se detallan los requisitos aplicables en los servicios de restauración, alojamiento e incluso eventos para aquellos establecimientos balnearios que ofrecen dichos servicios.

La referencia a esta norma UNE para Hoteles y Apartamentos Turísticos conllevará la necesidad de que la

organización defina e implemente, entre otras cuestiones, un sistema de APPCC que garantice la seguridad alimentaria en todo momento.

#### Ley de Protección de Datos

Si bien la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal afecta a todo tipo de empresas que disponga de ficheros de carácter personal, el establecimiento balneario, en tanto centro sanitario, debe prestar especial atención a la gestión de los ficheros de los usuarios de los servicios médicos ofertados.

La UNE 186001:2009 "Establecimientos Balnearios. Requisitos para la prestación del servicio", desarrollada con la finalidad de dotar de mayor competitividad al empresario del sector y asegurar un servicio de calidad, incluye de forma transversal a lo largo de los distintos procesos de prestación elementos de seguridad que afectan inevitablemente a la gestión de la organización y a la percepción del cliente en el disfrute del servicio contratado. ■