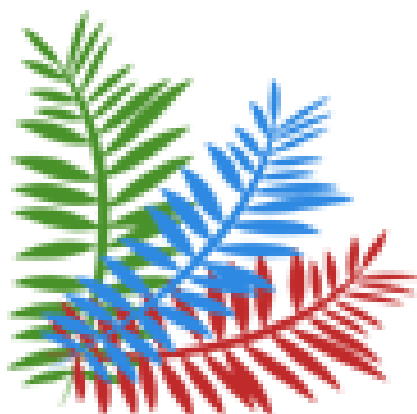




DIAGNÓSTICOS DE GESTIÓN
EMPRESAS SECTOR TURÍSTICO
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
(AEC)





1. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO

La Asociación Española para la Calidad (AEC), con el apoyo del Gobierno de España ofrece a las organizaciones del sector turístico su servicio de Diagnósticos de Gestión. Este servicio tiene como objeto ayudar a las organizaciones de este sector a evaluar y mejorar la gestión que realiza, identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora.

MODALIDADES

El servicio de Diagnóstico de Gestión para organizaciones turísticas pretende ser un servicio adaptado a las necesidades que la empresa turística manifieste como prioritarias. Es decir, la organización turística puede elegir la modalidad de diagnóstico a realizar en sus instalaciones de entre las siguientes:

- Diagnósticos de **gestión para la implantación de sistemas de gestión**. Ésta es su modalidad si lo que desea es recibir una planificación de actuaciones para implantar un sistema de gestión de calidad, medio ambiente o prevención de riesgos laborales.
- Diagnósticos de **gestión para la integración de sistemas de gestión**. Seleccione esta modalidad si lo que desea es recibir una planificación de actuaciones sobre cómo integrar un sistema de gestión ya implantado con otro. Por ejemplo, si ya dispone de un sistema de gestión de calidad y desea implantar uno de gestión ambiental.
- Diagnósticos de **gestión para la mejora de sistemas de gestión**. Ésta es su modalidad si dispone de un sistema de gestión implantado y quiere identificar áreas de mejora.
- **Auditorías internas de sistemas de gestión**. Esta modalidad pretende aportar a las organizaciones una visión externa, independiente y objetiva sobre la situación de sus sistemas de gestión, de forma que se de respuesta al requisito de auditoría interna de la norma.

Las modalidades expuestas en el punto anterior resultan de aplicación a las disciplinas de gestión (ISO 9001, ISO 14001, Integración de sistemas, Normas Q Calidad Turística, etc.).



DESTINATARIOS

Son destinatarios de este servicio organizaciones agrupadas en los siguientes ámbitos:

- Hoteles y Apartamentos Turísticos.
- Casas Rurales.
- Agencias de Viaje.
- Autocares de turismo.
- Campings.
- Organización de eventos.
- Restaurantes.
- Oficinas de información turística.
- Estaciones de Esquí y Montaña.
- Playas.

2. FASES DE EJECUCIÓN DEL DIAGNÓSTICO:

Todos los diagnósticos, independientemente de la modalidad seleccionada, siguen las fases descritas a continuación:

Fase 1: Planificación del desarrollo del diagnóstico:

El resultado de la **planificación** es previo a la realización del Diagnóstico e incluye:

- Selección de la modalidad elegida por la organización turística.
- Áreas seleccionadas, establecimiento de fecha y horario.
- Definición de interlocutores por parte de la organización.
- Planificación de la visita a las instalaciones.

La AEC elabora una Herramienta de Diagnóstico de Gestión adaptada a la modalidad seleccionada por cada organización turística.

Fase 2: Realización del diagnóstico in situ

El técnico designado por la AEC para realizar la visita realizará la presentación de la metodología al responsable de la organización y al responsable del sistema para que se familiaricen con la estructura, contenidos y finalidad del mismo.



La sesión continúa con la visita del técnico de la AEC a las instalaciones de la organización, para conocer de primera mano la actividad de la misma.

Una vez realizada la visita a las instalaciones, el Diagnóstico continúa con la entrevista personal entre el responsable del sistema de Gestión (si fuera necesario también se pueden incorporar otras personas) y el técnico de la AEC. En ella, se irá contestando a las preguntas incluidas en la Herramienta de Diagnóstico de Gestión y consensuando las respuestas.

Fase 3: Elaboración del informe final del Diagnóstico:

Informe de conclusiones. El informe de conclusiones se consensúa con el responsable de la organización turística.

En función de la modalidad y la disciplina seleccionadas, el informe final es adaptado por el técnico de la AEC.

EL INFORME DE CONCLUSIONES SE REALIZARÁ EN FUNCIÓN DE LA MODALIDAD QUE SELECCIONES Y LAS NECESIDADES DE TU ORGANIZACIÓN



3. VALORACIÓN ECONÓMICA:

Tarifas

Empresa Socio Colectivo AEC: 120 € + IVA

Empresa No Socio Colectivo AEC: 200 € + IVA.

La realización del Diagnóstico incluye:

1. Selección de la modalidad de Diagnóstico
2. Planificación previa de la sesión de Diagnóstico.
3. Adaptación de la metodología a las necesidades de la organización turística.
4. Desplazamiento técnico/s de la AEC.
5. Sesión en las instalaciones del cliente.
6. Elaboración y envío del informe de conclusiones por el técnico designado por la AEC.

APROVECHE ESTA OPORTUNIDAD ÚNICA

Para solicitar este servicio, póngase en contacto con:

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC)

Tfno. 902 115 599 – 915 752 750

Email: cnic@aec.es