

# The value of testing

*Turismo Industrial*



# 01\_ **TURISMO INDUSTRIAL**

Es un tipo de **turismo cultural** que implica visitas a **empresas en activo** y al **patrimonio histórico industrial**, ofreciendo a los visitantes una experiencia relacionada con los productos, procesos productivos, aplicaciones o a la historia de la empresa y sus actividades.

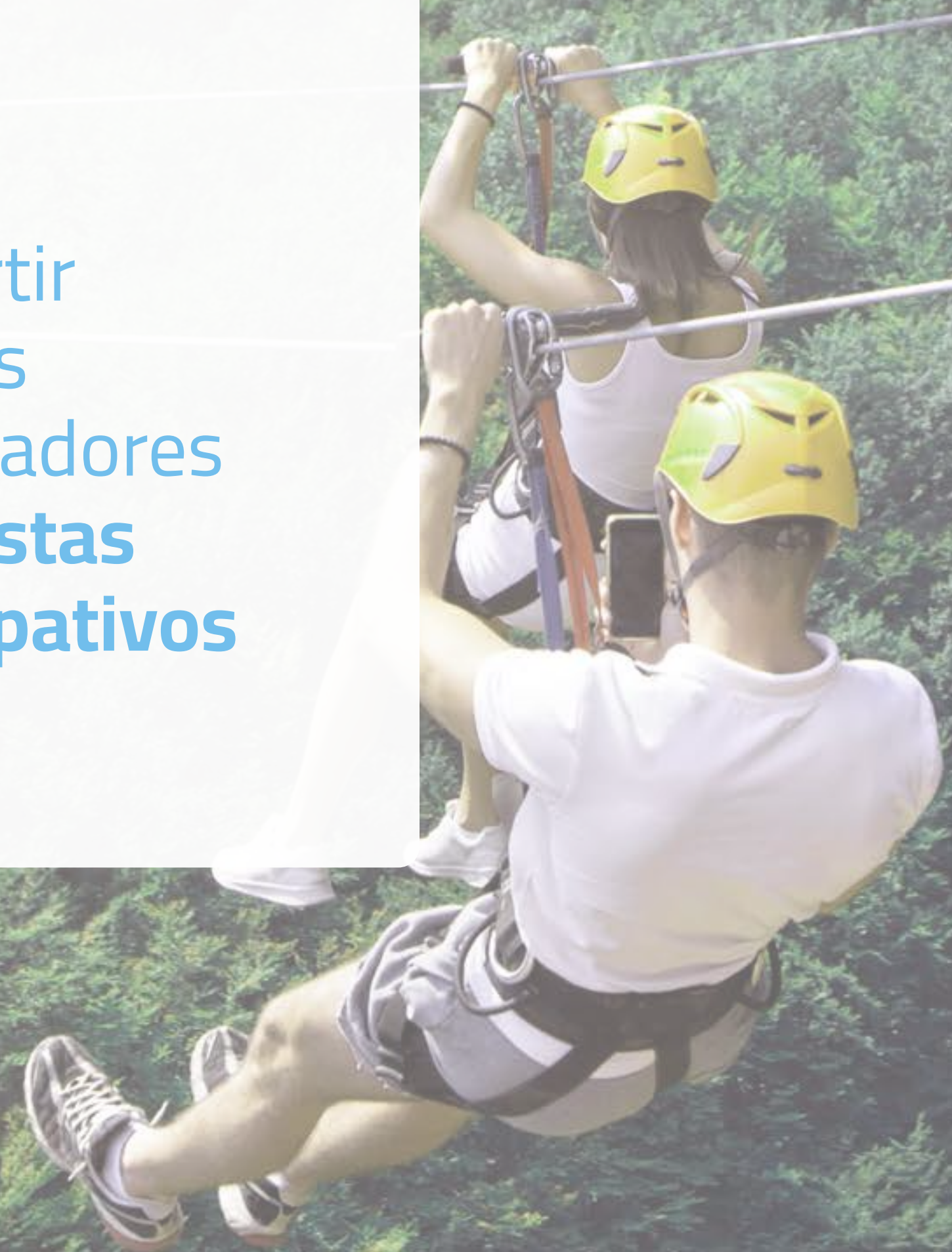




Los turistas no están satisfechos con ser sujetos pasivos; quieren **consumir experiencias turísticas**, quieren ser parte de las historias

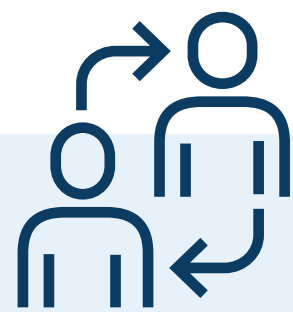


Convertir  
turistas  
observadores  
en **turistas  
participativos**

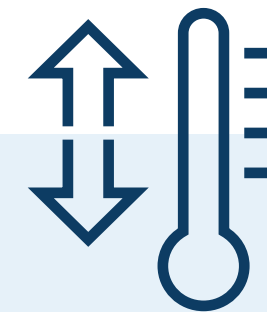




## 02\_ **TURISMO INDUSTRIAL** Características y Beneficios Potenciales



Crear sinergias  
entre el tejido  
productivo actual  
de un territorio y la  
industria turística



Desestacionalización  
y diversificación del  
turismo



Contribuir a poner  
en valor cultural una  
actividad



Nuevas líneas  
de negocio para  
empresas en activo

## 02\_ **TURISMO INDUSTRIAL** Características y Beneficios Potenciales



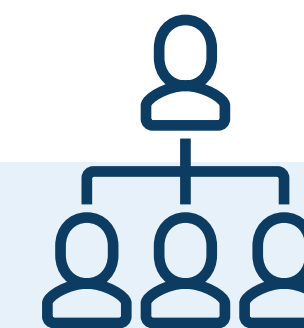
Impulsar las ventas  
de la compañía



Diferenciación  
y prestigio



Promoción y  
márketing directo  
de los productos,  
de la cultura y de  
la identidad de un  
destino turístico



Mejorar la imagen y  
posicionamiento de  
la empresa frente a  
sus competidores.



## 03\_ TURISMO INDUSTRIAL

### 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 ISO 13810 NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA

Herramienta de gestión creada específicamente para el sector de turismo industrial. 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.

# 04 — TURISMO INDUSTRIAL

34 Certificados.





# 05\_ UNE ISO 13810 TURISMO INDUSTRIAL



## REQUISITOS GENERALES

Se definen los requisitos para el cumplimiento de los principios de protección, salud y seguridad de los visitantes, sostenibilidad y accesibilidad.

## CALIDAD DE SERVICIO

Descripción de los requisitos mínimos a través de los cuales será gestionada y dirigida la calidad del servicio.

## INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

Se establecen los requisitos mínimos con los que tiene que contar, así como su estado de mantenimiento y limpieza.

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

Aunque no está contemplado como apartado específico, será necesario para la organización cumplir una serie de requisitos en este ámbito para optar a la marca Q de Calidad Turística.



# 06\_ GESTIONAR EFICAZMENTE LOS PROCESOS CLAVE

La visita debe constituir el contenido principal del servicio de Turismo Industrial.

La organización debe ajustar sus procesos clave para proporcionar un servicio de visitas (personal, autoguiado o ambos) satisfactorio y de calidad. Para ello debe decidir cómo organizar las visitas de acuerdo con las necesidades / deseos de los visitantes y qué información debe proporcionarles para ampliar sus conocimientos durante la misma (por ejemplo: guías interactivas o manuales, actividades educativas, etc.).

Además de decidir que experiencias complementarias puede ofrecer para enriquecer la visita y cómo hacer promoción de marca y de la zona comercial de influencia.

Igualmente es importante considerar aspectos relevantes como la seguridad y protección de los visitantes y la accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad.





# 07\_ FASES Y ACTIVIDADES



## VISITA INICIAL

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

## 1ª EVALUACIÓN + IMPLANTACIÓN DE ACCIONES.

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

Puesta en práctica e implantación de acciones.

## 2ª EVALUACIÓN + IMPLANTACIÓN DE ACCIONES. REVISIÓN DEL SISTEMA

Conocer el grado de avance del Proyecto.

Definición de acciones para carencias / incumplimientos.

Reunión formal RSD y preparación de la auditoria de certificación.

## AUDITORÍA INICIAL DE CERTIFICACIÓN

Acompañamiento en la auditoria de certificación.

Asistencia técnica en la resolución de posibles no conformidades.

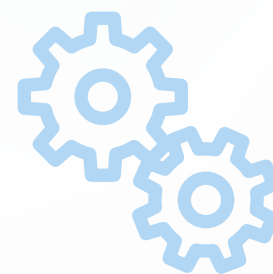


# 08\_ NUESTROS VALORES



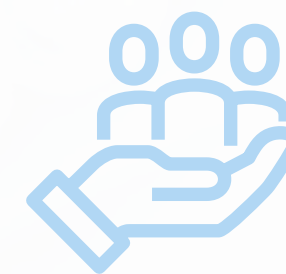
## COMPROMISO

Ayudamos a cumplir  
sus objetivos.



## EFICIENCIA

Propuestas realistas y  
económicas.



## INTEGRACIÓN

En sus sistemas  
de gestión, mínima  
burocracia.



## SOLUCIONES

Resolución de problemas,  
tutoría técnica.





# ¡GRACIAS!

Crta. de Villaviciosa de Odón  
a Móstoles. Km 1,5  
28935 - Móstoles, Madrid

ceislab@ceislab.com

**[www.ceislab.com](http://www.ceislab.com)**