



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



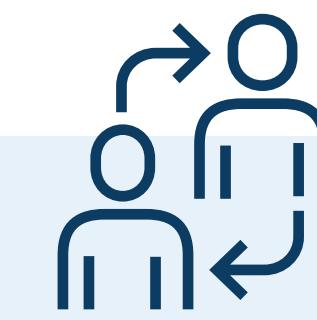
Convertir turistas observadores en turistas participativos



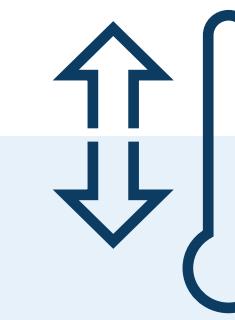


02_ TURISMO INDUSTRIAL

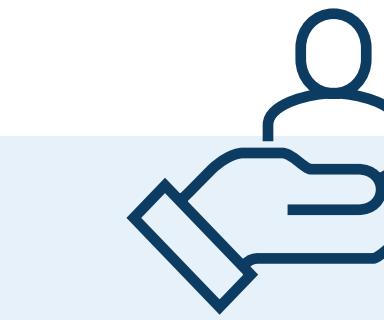
Características y Beneficios Potenciales



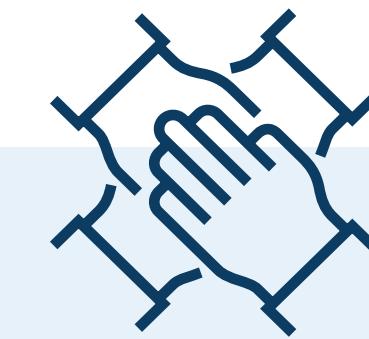
Crear sinergias entre el tejido productivo actual de un territorio y la industria turística



Desestacionalización y diversificación del turismo



Contribuir a poner en valor cultural una actividad



Nuevas líneas de negocio para empresas en activo

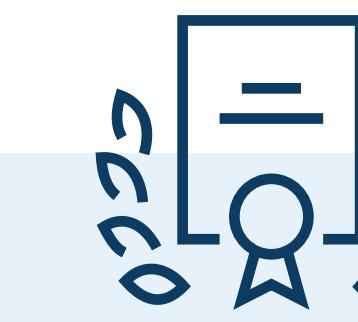


02_ TURISMO INDUSTRIAL

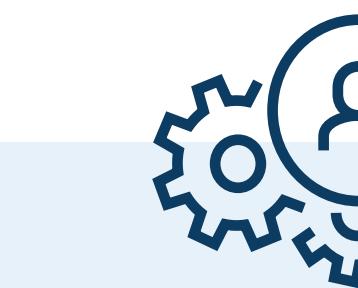
Características y Beneficios Potenciales



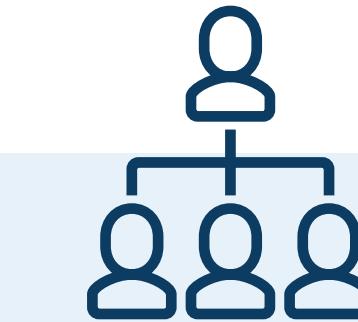
Impulsar las ventas
de la compañía



Diferenciación
y prestigio



Promoción y
marketing 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.



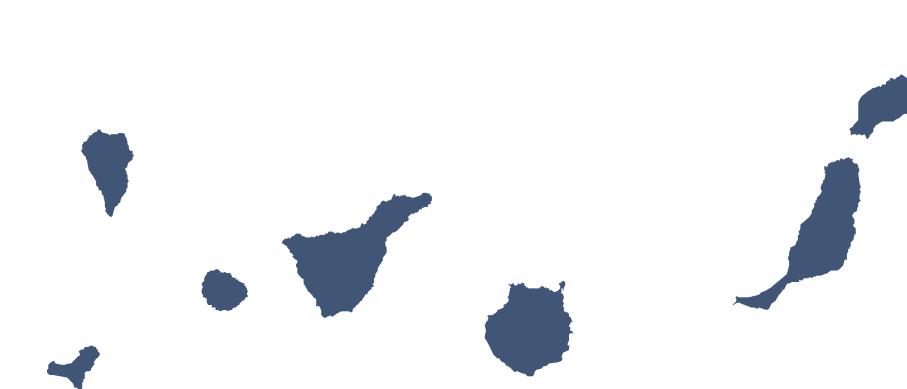
UNE ISO 13810 NORMA DE CALIDAD TURÍSTICA

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	CALIDAD DE SERVICIO	INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS	GESTIÓN DE LA CALIDAD
<p>Se definen los requisitos para el cumplimiento de los principios de protección, salud y seguridad de los visitantes, sostenibilidad y accesibilidad.</p>	<p>Descripción de los requisitos mínimos a través de los cuales será gestionada y dirigida la calidad del servicio.</p>	<p>Se establecen los requisitos mínimos con los que tiene que contar, así como su estado de mantenimiento y limpieza.</p>	<p>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.</p>

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.



Instalaciones



Equipamiento



Accesibilidad



Formación

07_ FASES Y ACTIVIDADES



VISITA INICIAL

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

1^a 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.

2^a 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 auditoría de certificación.

AUDITORÍA INICIAL DE CERTIFICACIÓN

Acompañamiento en la auditoria de certificación.

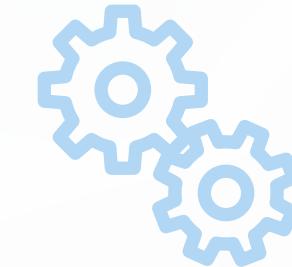
Asistencia técnica en la resolución de posibles no conformidades.

08_ NUESTROS VALORES



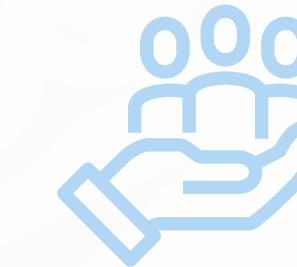
COMPROMISO

Ayudamos a cumplir sus objetivos.



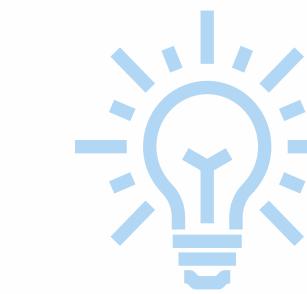
EFICIENCIA

Propuestas realistas y económicas.



INTEGRACIÓN

En sus sistemas de gestión, mínima burocracia.



SOLUCIONES

Resolución de problemas, tutoría técnica.



¡GRACIAS!

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

ceislab@ceislab.com

www.ceislab.com