



PROYECTO DE CALIDAD TURÍSTICA

DESCRIPCIÓN .-

Implantar Sistemas de Gestión de Calidad y/o Medioambiental basados en las Normas ISO-9001 e ISO-14001 respectivamente, y la marca AENOR – PEQUEÑO COMERCIO en todas las empresas relacionadas o que desempeñen su actividad directamente en el sector turístico.

OBJETO .-

- Mejorar la calidad de la oferta turística mediante la mejora de la gestión de las empresas participantes en la misma así como de los organismos oficiales que gestionan dicha actividad.
- Mejorar la calidad del servicio y el respeto al medioambiente de las empresas del sector turístico
- Mejorar el índice de satisfacción del cliente respecto del sector mediante el estudio de las sugerencias y reclamaciones de los mismos.

En definitiva, mejorar la Calidad turística de la localidad y mejorar la capacidad competitiva de las empresas del sector.



INTERVINIENTES

- ***Ayuntamiento de Ronda***
- ***Turismo de Ronda, S.A.***
- ***Apymer***
- ***Consultora Especializada***

INTRODUCCIÓN .-

El proyecto consiste básicamente en la promoción de la Calidad y el respeto al Medioambiente en el sector del turismo de las empresas y organizaciones que desarrollan su actividad en dicho sector.

En un mercado cada vez más competitivo, el concepto de calidad se ha convertido en imprescindible para cualquier empresa que quiera triunfar en su sector. Los clientes se enfrentan a una amplia oferta de productos dónde poder elegir, en la mayoría de las ocasiones muy similares entre sí, por lo que buscan un valor añadido que les sirva como criterio de elección. Para ello, las empresas han de intentar posicionar a sus productos/servicios con superioridad con respecto a su competencia y convencer al cliente para ello.

Pues bien, el contar con una certificación de calidad puede convertirse en un punto fundamental para lograr el cumplimiento de este objetivo. El consumidor está hoy perfectamente formado e informado. Los diferentes medios de comunicación, los múltiples canales de información existentes, etc. han contribuido a que todos, en nuestra faceta de



compradores, podamos tomar nuestras decisiones y la CALIDAD se ha convertido en clave para ello.

Para conseguir que los clientes consideren que contamos con un sello de calidad deberemos identificar las necesidades de los mismos y satisfacerlas, cumpliendo los requerimientos que busca en el producto o servicio ofrecido.

Además de ayudar a las empresas a conseguir los objetivos de competitividad mencionados, obtener un certificado que garantice ciertos estándares de calidad o preservación del medio ambiente tiene una serie de beneficios adicionales que se exponen en el siguiente apartado.

BENEFICIOS .-

1. **Ahorro de costes y mayor eficiencia**, al contar con un sistema mas eficiente ya que se eliminan las posibilidades de tener que repetir el proceso para la elaboración de los productos o servicios que no se adecuen a los estándares solicitados. Es preciso también para ser conscientes de la importancia de implementar un sistema de calidad, analizar los costes de “la no calidad”, tanto aquellos que son medibles económicamente, como aquellos que suponen pérdida de imagen o de prestigio y que no son cualificables.
2. **Contribuye a la apertura de mercados**, hecho este que nos interesa en mayor medida dada la impresionante competitividad del sector.



3. **Mejora la cultura organizacional de la empresa u organización** enfocándola a la Calidad, el medioambiente y la satisfacción del cliente
4. **Mejora la imagen de la empresa de cara a los clientes** que tendrán una mayor satisfacción con nuestros servicios.
5. **Supone un factor de diferenciación** frente a otras empresas u organizaciones que aún no han adoptado las exigencias impuestas por el certificado de calidad.

DESARROLLO .-

Obviamente se trata de un proyecto complejo por lo que el mismo se desarrolla en las siguientes fases:

FASE I .- Promoción del proyecto

En esta fase se realizará una primera toma de contacto con los sectores de la actividad turística susceptibles de aplicación del proyecto.

Esta toma de contacto se llevará a cabo mediante la exposición del proyecto por **Turismo de Ronda, S.A.** en representación del Ayuntamiento, que se supone el principal valedor del mismo, a los representantes de las diversas asociaciones profesionales implicadas a través de **Apymer** o con los empresarios particulares caso de que no están asociados o en su actividad no exista asociación alguna



mediante una reunión con todos ellos. En esa reunión se explicará lo mas detalladamente posible en qué consiste el proyecto, los hitos mas importantes a conseguir en el mismo, duración, costes estimados, trabajos a desarrollar por las organizaciones afectadas, en fin, todo aquello que sea de interés y aclaratorio para los representantes.

En una primera valoración, se consideran como primordiales la presencia de las organizaciones involucradas en las siguientes actividades:

- Turismo de Ronda, S.A.
- Apymmer
- Hostelería (Tanto hoteles como turismo rural)
- Restauración
- Pequeño de comercio

FASE II .- Divulgación del proyecto

Cuando existan, serán las asociaciones con las directrices de los técnicos del Ayuntamiento y de la consultora los que comunicarán a través del medio más cómodo y operativo que las mismas posean, el proyecto a sus asociados. (correo electrónico, mailing etc....)

FASE III .- Captación de empresas y organizaciones

En esta fase, será la Consultora especializada la que una vez tomados los datos del contacto, se pondrá al habla con todas las empresas afectadas a fin de ver cuales de ellas están dispuestas a



entrar en el proyecto para dar una valoración técnica y económica definitiva. Se considera que ha de ser la consultora especializada la que ha de llevar a cabo esta fase a fin de poder solventar las dudas que sobre la marcha puedan plantear las organizaciones y empresas durante el contacto.

Los resultados de esta fase, esto es, las empresas y organizaciones dispuestas a formar en principio parte del proyecto les serán comunicados tanto al Ayuntamiento como a las asociaciones.

FASE IV.- Valoración técnica del proyecto

El desarrollo técnico del proyecto se llevará a cabo mediante el trabajo por sectores y se dividen:

- Diseño, implantación y Auditoría de Precertificación de los sistemas de Calidad y/o Medioambiente (a realizar por la consultora) y de la marca de pequeño comercio.
- Auditoría y concesión de los certificados (AENOR)

Todas las empresas de un mismo sector contarán con una documentación del Sistema de Calidad y/o Medioambiental común para todas a fin de ajustar lo más posible los parámetros e indicadores de calidad y medioambientales con que han de desenvolverse en un futuro. Se trata de que todas las organizaciones y empresas den la máxima calidad posible y de la forma mas homogénea.



Por otro lado, cada empresa tendrá ya de modo personalizado los correspondientes procedimientos de operación adaptados a la idiosincrasia de cada una pero siempre adaptándose a las normas de referencia ISO-9000 e ISO-14000.

Los pequeños comercios contarán con la marca AENOR sin diferenciación alguna. Se trata esta de una marca que intenta la excelencia empresarial en el pequeño comercio, algo así como “*el comercio perfecto*”.

Con estos datos se podrán también dar duraciones mas o menos concretas ya, del proyecto de cada sector.

FASE V . - Valoración económica

El coste del proyecto se vería subvencionado en una cuantía muy importante por la Consejería de Turismo y la Consejería de Medioambiente

Turismo de Ronda, S.A. actuaría como Organismo Intermedio para la solicitud de la subvención y la consultora especializada llevaría a cabo las gestiones para la concesión de la misma.

Las subvenciones existentes en la actualidad son las siguientes:

Consejería de Turismo

75 % de todos los gastos para la obtención del certificado, y el 50 % de LOS GASTOS EN LOS QUE SE INCURRAN PARA LAS RENOVACIONES LOS SUCEIVOS AÑOS.



La gestión de la subvención sería llevada a cabo por la consultora especializada.

CONSIDERACIONES FINALES

- Sin duda se trata de un **proyecto** muy importante primero por lo novedoso (no existe otro igual a nivel nacional) lo que le dará un gran impacto mediático si se sabe promover, y segundo porque supondrá con toda seguridad una mejora en la oferta y la calidad turística de su localidad, como por supuesto supone una mejora importantísima para las empresas involucradas en el proyecto, y que contribuirá evidentemente a un mejor desarrollo económico de la zona.
- Considerar precisamente el concepto de **proyecto** significa que el hecho de certificarse es **el comienzo** del mismo y no el final. Tras el certificado viene un conjunto de actividades encaminadas a la mejora continua de las empresas y las organizaciones y por tanto a la mejora de los índices de calidad y de atención al cliente.
AENOR junto con la consultora especializada elaborará un plan de medición de todas las empresas afectadas a fin de poder compararse entre ellas y con la competencia, redundando evidentemente en una mejora cualitativa de la competitividad.
- Además, desde el punto de vista económico es enormemente ventajoso. Los costes son muy reducidos,



CMCS Consultores S.L.

9/ 10

Gerencia C/Julia Palomo nº 11 41309 Sevilla 669 75 91 93

al tratarse de una oferta de grupo y las subvenciones son seguras. Además, se podrán establecer las formas de pago que se consideran mas acordes para el sector.

Nuestra consultora, **CMCS S.L.** es una consultora con casi 10 años ya de vida, algo fuera de lo normal para las consultoras dado que esta actividad no tiene mucho tiempo de existencia. Es además una consultora que se dedica *exclusivamente a la Calidad y la Gestión Medioambiental* lo cual nos hace ser unos expertos en la materia.

Somos expertos en proyectos de este tipo y envergadura, y en la actualidad llevamos la certificación de 100 empresas del sector de la automoción (somos consultores homologados de una multinacional para Calidad y Medioambiente), y estamos entre una **selección de las 14 mejores consultoras por AENOR, referencia esta que puede comprobarse en la delegación de AENOR en ANDALUCÍA**, preguntado por los señores D. Antonio Pérez Carreño y D. Juan Marín.

Y somos Andaluces, desarrollamos nuestra actividad casi en un 90 % en nuestra comunidad y tenemos nuestras oficinas en Córdoba y Sevilla y en la actualidad estamos abriendo una nueva sucursal en Málaga.

Espero, que este proyecto les haya sido de su agrado y que la exposición del mismo les haya clarado las dudas. No obstante es un programa complejo y evidentemente su desarrollo total no puede sintetizarse en tan poco espacio, pero esperamos que al menos les hayamos podido mostrar lo fundamental.



CMCS Consultores S.L.

10/ 10

Gerencia C/ Julia Palomo nº 11 41309 Sevilla 669 75 91 93

Quedo a su disposición:

Manuel Pinsón Sánchez

Gerente, CMCS, S.L

Tfn. 669 75 91 93